Commissariat aux langues officielles

Office of the Commissioner of Official Languages

2006-2007

RAPPORT ANNUEL

Pour communiquer avec le
Commissariat aux langues officielles,
composez sans frais le 1 877 996-6368.

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2007

No de cat.: SF1-2007-PDF
ISBN : 978-0-662-69801-2

Pour une liste des erreurs ou omissions dans la présente publication
trouvées après impression, veuillez visiter notre site Web à l'adresse
www.ocol-clo.gc.ca.

MONSIEUR LE PRÉSIDENT DU SÉNAT

Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1er avril 2006 au 31 mars 2007.

Le commissaire aux langues officielles,

Graham Fraser

MONSIEUR LE PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1er avril 2006 au 31 mars 2007.

Le commissaire aux langues officielles,

Graham Fraser

Commissariat aux langues officielles

Office of the Commissioner of Official Languages

2006-2007

RAPPORT ANNUEL

Table des matières

Sommaire I

Avant-propos : Jeter des ponts V

Chapitre 1 : Survol de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* 3

Introduction 3

Mise en œuvre de la partie VII 4

Sensibilisation des institutions fédérales 4

Sensibilisation des communautés 5

Promotion de la dualité linguistique 5

Compressions budgétaires 6

Nouveaux enjeux de conformité à la partie VII 6

Observations sur la mise en œuvre des parties IV et V 7

Minimalisme 7

Incongruité 9

Le paradoxe du leadership 9

Les langues officielles dans les provinces et les territoires : quelques faits marquants 10

Conclusion 11

Chapitre 2 : Vers une gestion plus intégrée des langues officielles 15

Introduction 15

Plan d'action pour les langues officielles 15

La phase finale du Plan d'action 15

L'engagement en dents de scie du gouvernement fédéral 16

Sommaire des activités et des résultats 16

Accès aux soins de santé dans la langue de la minorité 16

Recrutement et rétention des immigrants dans les communautés francophones en situation minoritaire 16

Accès à la justice dans les deux langues officielles 17

Éducation dans la langue de la minorité 17

Enseignement des langues secondes 17

Petite enfance 17

Alphabétisation 18

Développement économique et formation de la main-d'œuvre 18

Langue de travail et langue de service 19

Au-delà de 2008 20

La gouvernance du Programme des langues officielles 21

Changements à la gouvernance des langues officielles 22

Conclusion 23

Chapitre 3 : Les *mesures positives* : une occasion à saisir 27

Introduction 27

Les *mesures positives* et la promotion de la dualité linguistique 28

Trois visions de la dualité linguistique dans un Canada contemporain 28

Symboles, images et expression de la citoyenneté et de l'identité canadiennes 30

Projeter l'image de la dualité linguistique à l'étranger 30

Se voir, s'apprivoiser et apprendre les uns des autres par l'entremise des institutions 31

La dualité linguistique et la diversité 31

Le développement des compétences et des ressources humaines, la mobilité interprovinciale et l'union économique canadienne 31

La promotion de la dualité linguistique au sein de l'appareil fédéral 32

La contribution essentielle des autres acteurs 32

Les *mesures positives* et l'épanouissement des communautés 33
Le point de vue des communautés 33
Indicateurs de la vitalité des communautés : leçons tirées au cours de l'année 33
Concrétiser l'engagement du gouvernement : des principes pour assurer la mise en œuvre de la nouvelle partie VII 34
Principe 1 – Une approche proactive et systématique et un traitement ciblé (le « réflexe » partie VII) 34
Principe 2 – Une participation active des citoyens 35
Principe 3 – Un processus continu d'amélioration des programmes et des politiques en fonction de la partie VII 36
Mécanismes pour faciliter la mise en œuvre de la nouvelle partie VII 37
Mécanismes de reddition de comptes 37
Processus de désignation des institutions ayant une incidence prépondérante sur la vitalité des communautés 38
Conclusion 39

Chapitre 4 : Les bulletins de rendement et les belles réussites 43

Introduction 43
Les bulletins de rendement 43
Méthodologie 43
Un accent accru sur les résultats 44
Les modifications à la *Loi sur les langues officielles* en matière de promotion du français et de l'anglais 44
Présentation des résultats 44
Constat et analyse 48
Gestion du programme 48
Service au public 48
Les résultats sur le terrain : analyse des résultats des observations 48
Langue de travail 51
Participation équitable 55
Promotion du français et de l'anglais 55
Observations générales 55
Les belles réussites 56
Promotion de l'administration fédérale comme milieu de travail bilingue 56
Utilisation du français et de l'anglais en milieu de travail 56
Amélioration de la prestation de service au public dans la langue de la minorité linguistique 57
Promotion du français et de l'anglais 58

Chapitre 5 : Enquêtes et vérifications 63
Introduction 63
Analyse des plaintes 63
Plaintes reçues en 2006-2007 63
Processus d'enquête sur les plaintes 64
Analyse des plaintes 64
Les dix institutions les plus visées 64
Plaintes recevables par catégorie principale 66
Communications avec le public et prestation des services (partie IV) 68
Langue de travail (partie V) 68
Participation équitable (partie VI) 68
Promotion du français et de l'anglais (partie VII) 68
Exigences linguistiques des postes (partie XI, article 91) 69
Demandes de renseignements 69
Résultats d'enquêtes intéressants 69
Interventions devant les tribunaux 73
Vérifications et suivis 74
Problèmes particuliers de conformité à la *Loi sur les langues officielles* 76
Interventions proactives 77
Conclusion 77

Conclusion 81

Index 84

Sommaire

Le commissaire aux langues officielles, Graham Fraser, présente dans les pages qui suivent son premier rapport annuel. Ce rapport rend compte des principales activités que le Commissariat aux langues officielles a exercées au cours des 12 derniers mois.

Le commissaire signe d'abord un avant-propos qui donne le ton à son septennat. Il y relate sa vision des langues officielles au Canada, une vision qui évoque toute l'importance et la richesse du français et de l'anglais comme langues canadiennes. Le commissaire envisage un Canada où les deux langues officielles forment une part intégrante de l'identité et du dialogue nationaux, et où les valeurs de respect, de générosité et d'intégrité servent de fondement à la politique linguistique canadienne.

La mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*

La *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) constitue le moteur de l'application des droits linguistiques conférés par la *Loi constitutionnelle de 1867* et la *Charte canadienne des droits et libertés*. Un survol de la mise en œuvre de la *Loi* au cours de l'année dernière amène le commissaire à qualifier de paradoxal le traitement que lui a réservé le gouvernement fédéral. D'une part, le discours du premier ministre et de la ministre des Langues officielles se fait rassurant. Chacun a rappelé l'appui du gouvernement à la dualité linguistique en tant que fondement de la société canadienne. Néanmoins, les résultats ne traduisent pas une réelle volonté d'agir. En ce qui concerne la nouvelle partie VII (Promotion du français et de l'anglais), par exemple, la mise en œuvre s'est effectuée de manière inégale. Le commissaire estime que l'administration fédérale a toujours du mal à comprendre la portée des obligations gouvernementales découlant de la modification législative. Par ailleurs, en ce qui concerne la mise en œuvre des parties IV (Communications avec le public et prestation des services) et V (Langue de travail) de la *Loi*, les résultats sont inégaux.

Une gestion plus uniforme des langues officielles

Les choix du gouvernement fédéral en matière de gestion du Programme des langues officielles comptent pour beaucoup dans la réalisation de l'égalité réelle dans le domaine linguistique. Dans le présent rapport, il est donc question de la gestion et de la structure du Programme.

Le commissaire constate que des effets concrets commencent à se faire sentir dans plusieurs secteurs visés par le *Plan d'action pour les langues officielles*. La santé, l'immigration et l'accès à la justice dans les deux langues officielles comptent parmi les domaines où l'on a accompli le plus de

progrès. Les résultats sont moins encourageants dans d'autres domaines, tels que les services à la petite enfance, la formation de la main-d'œuvre et le développement économique; des sphères pourtant cruciales pour assurer la vitalité des communautés. De réelles avancées se font également attendre dans les initiatives visant la langue de travail et le service au public. Par ailleurs, le niveau de bilinguisme de la fonction publique fédérale progresse lentement, surtout dans la haute gestion. Pour ce qui est de l'éducation (l'enseignement dans la langue de la minorité et l'apprentissage des langues secondes), les résultats concrets ne sont pas encore connus.

Malgré l'apathie initiale de certaines institutions et une coordination parfois inadéquate, le *Plan d'action pour les langues officielles* a, tout compte fait, tenu son pari. Il a notamment donné un nouvel élan à la politique des langues officielles et a contribué à faire contrepoids aux effets des compressions budgétaires qui ont touché les communautés de langue officielle en situation minoritaire au cours des années précédentes.

L'année 2006 a aussi vu des changements majeurs à la structure de gouvernance des langues officielles. Ces modifications préoccupent le commissaire, qui n'est pas convaincu de leur bien-fondé. Il se demande si les changements vont réellement dans le sens d'une meilleure gestion des langues officielles. Le commissaire compte donc suivre l'évolution de cette réforme de près.

Les mesures positives : une occasion à saisir

Le concept de *mesures positives*, tiré de la nouvelle partie VII de la *Loi*, est porteur d'un espoir renouvelé dans les communautés de langue officielle. À raison, ces dernières s'attendent à une gestion plus proactive du dossier des langues officielles de la part du gouvernement fédéral et de ses institutions.

Le gouvernement fédéral, en tant que maître d'œuvre de la politique des langues officielles, s'est d'abord engagé à prendre des *mesures positives* afin de « promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ». Même si elle semble parfois difficile à saisir, la notion de promotion de la dualité linguistique est l'affaire de toutes les institutions fédérales. Chacune d'elles doit participer à lui donner forme.

Le gouvernement s'est aussi engagé à prendre des *mesures positives* en vue de « favoriser l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle ». Les recherches du Commissariat démontrent que les communautés de langue officielle ont des attentes envers les institutions fédérales à cet égard. Le commissaire a élaboré trois principes qui aideront l'appareil fédéral à mieux saisir le sens de la notion de *mesure positive*. Ces principes se résument à : une approche proactive et systématique et un traitement ciblé (le « réflexe » partie VII); une participation active des citoyens; et un processus continu d'amélioration des politiques et des programmes en fonction de la partie VII.

Une mise en œuvre efficace de la partie VII doit aussi passer par de bons mécanismes de reddition de comptes. À cet égard, il reste du chemin à parcourir. En particulier, Patrimoine canadien doit mieux assumer sa responsabilité en mettant davantage l'accent sur les résultats lorsqu'il exige qu'on lui rende des comptes.

L'assurance de la conformité

Le commissaire dresse un bilan mitigé de l'ensemble des activités d'assurance de la conformité à la *Loi* menées au cours des dernières années. D'une part, il se réjouit de constater que, sur le plan de la gestion du programme, l'engagement à l'égard des langues officielles se manifeste aujourd'hui de façon plus claire dans les documents clés des institutions. Il observe aussi un accroissement du nombre de cadres supérieurs qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste dans les ministères évalués. Comme dans le passé, les institutions obtiennent cette année de très bons résultats en matière de participation équitable.

D'autre part, les résultats mettent aussi en lumière de sérieuses faiblesses. Au chapitre de l'offre active par le préposé (une obligation légale), le constat est navrant. Les résultats montrent en effet qu'elle n'est faite qu'environ une fois sur dix, une situation que le commissaire juge tout simplement inacceptable.

Recommandations

Le commissaire recommande que la ministre des Langues officielles, en collaboration avec les communautés, les provinces et les territoires, conçoive, au cours de la prochaine année, une initiative qui succédera au *Plan d'action pour les langues officielles* et qui consolidera les acquis. Durant le processus de conception, le gouvernement fédéral devra considérer attentivement l'élargissement de la portée du Plan d'action pour inclure, notamment, les domaines des arts et de la culture, des initiatives destinées aux jeunes et de nouvelles mesures visant la promotion de la dualité linguistique.

Le commissaire recommande que la ministre des Langues officielles revoie le *Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles* en tenant compte à la fois des changements apportés à la gouvernance des langues officielles et des nouvelles obligations des institutions fédérales qui découlent des modifications législatives de novembre 2005.

Le commissaire recommande que la ministre des Langues officielles veille à ce que Patrimoine canadien revoie ses mécanismes de reddition de comptes pour la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la *Loi* afin de mettre davantage l'accent sur les résultats.

Le commissaire recommande que la ministre des Langues officielles veille à ce que Patrimoine canadien adopte une approche plus transparente lors de la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi* lorsqu'il détermine quelles institutions ont les incidences les plus prépondérantes sur les communautés et sur la promotion de la dualité linguistique.

Le commissaire recommande que les administrateurs généraux des institutions fédérales s'assurent que le personnel de première ligne et tous les agents qui répondent aux demandes de la clientèle offrent activement, dès le premier contact, les services dans les deux langues officielles afin de favoriser l'utilisation de la langue officielle de choix du public.

Avant-propos

Graham Fraser

Jeter des ponts

Tous les investisseurs le savent, les rapports annuels contiennent leur part de prose emphatique. Ce n'est pas le cas des rapports des commissaires aux langues officielles. Amalgames d'énoncé de mission et de bulletin de rendement, ils ont la tâche difficile de brosser, en peu de mots, le portrait changeant et éminemment complexe de la politique linguistique du Canada, d'évaluer les progrès (ou les reculs) et de présenter des recommandations sur les moyens d'atteindre les objectifs en matière de politique gouvernementale. Le présent rapport est inhabituel à deux égards. D'une part, il s'agit de mon premier rapport à titre de commissaire. Pour inaugurer mon mandat de sept ans, je commencerai, comme l'ont fait mes cinq prédécesseurs, par formuler certains de mes objectifs à long terme. D'autre part, je suis commissaire uniquement depuis les quelques derniers mois de l'année couverte par mon rapport.

Après avoir quitté le journalisme pour devenir commissaire, la question la plus simple et, à la fois, la plus difficile à laquelle j'ai dû répondre a été : « Quelle est votre vision? Que souhaitez-vous accomplir pendant votre septennat? » J'ai répondu, en bref, que j'espérais que le français et l'anglais soient pleinement valorisés, non à titre de langues étrangères, mais comme des langues canadiennes, des éléments centraux de notre identité et du discours national.

Je souhaite que le gouvernement fédéral assume ses responsabilités. Depuis quarante ans, nous investissons des sommes importantes dans une politique linguistique qui demeure, malgré tout, incomprise. Nous avons érigé tous les éléments d'une politique linguistique qui peut fonctionner, mais, à cause d'un manque de cohésion entre ses diverses composantes, le système connaît encore des ratés. Selon moi, la valeur première qui sous-tend la politique linguistique du Canada devrait être le respect : respect des deux langues officielles, de la population unilingue, des communautés de langue officielle en situation minoritaire, des citoyennes et des citoyens, des contribuables, des parlementaires et des fonctionnaires.

Les politiques linguistiques canadiennes se fondent sur des droits, mais elles s'ancrent aussi dans des valeurs. Dans un ouvrage récent, William Tetley, professeur de droit à l'Université McGill, décrit les valeurs fondamentales en jeu (et que je considère essentielles à l'exercice du mandat de commissaire aux langues officielles) : le respect, la générosité et l'intégrité[1].

Dans mes réponses aux comités parlementaires qui étudiaient ma nomination au poste de commissaire, j'ai expliqué que mon mandat serait autant celui d'un porte-étendard que celui d'un talonneur. En effet, les fonctions du commissaire

[1] William Tetley, *The October Crisis, 1970: An Insiders View*, Montréal, Presses universitaires McGill-Queen's, 2007, p. xxviii.

que décrit la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) englobent à la fois la promotion et la protection. Ce serait cependant envisager de manière trop simpliste la *Loi* et le mandat du commissaire que de réduire ces deux éléments fondamentaux à une opposition dualiste. En réalité, la promotion et la protection sont intimement liées. Certes, le travail d'ombudsman consiste à étudier les plaintes, à veiller à ce que les ministères et les agences respectent leurs obligations énoncées dans la *Loi* et à intervenir devant les tribunaux. Cependant, toutes ces activités impliquent la promotion de l'esprit et de la lettre de la *Loi*. Les fonctions d'éducation, de médiation et de surveillance incitent au respect de la *Loi*, car elles favorisent la compréhension des politiques. On pourrait appeler ce phénomène un « cercle vertueux », en référence au fait que chaque activité complète les autres.

Certaines personnes m'ont demandé si j'allais choisir la carotte ou le bâton; d'autres, si j'allais privilégier les fonctions « internes » de mon poste pour influencer les législateurs et les leaders d'opinion ou miser sur les fonctions « externes » pour faire respecter la *Loi* grâce aux considérables pouvoirs d'enquête et d'intervention judiciaire dont je dispose. Dans son tout premier rapport, Keith Spicer s'interrogeait sur ces choix et se demandait si le commissaire devait prendre exemple sur Machiavel, Maigret, Don Quichotte ou le docteur Kildare. À certains égards, ces choix se posent toujours. En pratique, toutefois, le commissaire doit être prêt à jouer à la fois les rôles d'acteur politique en coulisse, d'enquêteur impartial, d'idéaliste en croisade et d'interlocuteur empathique. Au lieu de privilégier un rôle en particulier (celui d'ombudsman, plutôt que les fonctions d'éducation et de promotion, par exemple), j'espère concilier les différents volets de mon travail pour faire avancer le statut du français et de l'anglais au Canada et promouvoir l'égalité des deux langues dans les institutions fédérales et, de manière générale, dans la vie canadienne.

J'ai toujours trouvé utile de revenir aux racines. Il y aura 40 ans cet automne que Pierre Trudeau, alors ministre de la Justice, établissait les principes fondamentaux des droits linguistiques : le droit d'apprendre et le droit d'utiliser. Tout le régime des droits linguistiques érigé depuis – la *Loi sur les langues officielles* (1969), la *Charte canadienne des droits et libertés* (1982) et les modifications à la *Loi* (1988 et 2005) – repose sur ces deux principes élémentaires, mais tout aussi importants : le droit d'apprendre et le droit d'utiliser.

Cette année, nous célébrons le 25e anniversaire de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Durant le dernier quart de siècle, la *Charte* est devenue l'une des pierres angulaires du discours canadien sur la langue, un discours qui a commencé à prendre forme il y a maintenant 45 ans. Les droits linguistiques se sont imposés et ont progressé au Canada à la faveur d'une discussion complexe à trois interlocuteurs : le Parlement canadien, qui a d'abord engagé le dialogue avec la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme et, ensuite, avec les commissaires aux langues officielles; les provinces et les tribunaux canadiens. Grâce à ce dialogue, la *Charte*, loin d'américaniser le Canada, a permis à une nouvelle jurisprudence de s'établir, au gré des relations entre les communautés anglophones et francophones du Canada, des relations qui définissent notre passé, alimentent notre présent et conditionnent notre avenir.

L'un des énoncés les plus éloquents sur l'importance de la langue comme élément de l'identité individuelle et collective ne nous vient ni de discours d'universitaires canadiens, ni de débats parlementaires, mais d'une décision rendue par la Cour suprême en 1988 : « La langue n'est pas uniquement un *moyen* de communication interpersonnelle et un moyen de rayonnement. Ce n'est pas seulement le *véhicule* d'un message latent ou manifeste. La langue est elle-même un message, un référent pour les loyautés et les animosités, un indicateur du statut social et des relations interpersonnelles, une manière de délimiter situations et sujets ainsi que les buts visés par la société et les immenses champs d'interrelation, tous chargés de valeurs, qui caractérisent chaque communauté linguistique[7]. »

Dans ces paroles, et dans bien d'autres décisions, on entend les échos du discours canadien sur la langue, auquel ont participé des voix aussi diverses que celles d'André Laurendeau, de Marshall McLuhan et de Camille Laurin. Néanmoins, ce dialogue sur la langue ne débute pas avec la ratification de la *Charte*, en 1982. Dès le début des années 1960, le Parlement se penche sur les évidentes disparités politiques, économiques et sociales qui règnent alors entre les

[7] *Ford c. Québec (Procureur général)*, [1988] 2 R.C.S. 712, 750.

francophones et les anglophones du Canada. En 1962, les députés créditistes, dont beaucoup ne parlent pas anglais, se plaignent que l'anglais prédomine à ce point au Parlement du Canada : les ordres du jour sont rédigés en anglais, les règles de procédure ne sont disponibles qu'en anglais, le menu du restaurant du Parlement est, lui aussi, en anglais et les gardes de sécurité ne parlent pas un mot de français. En 1963, Lester Pearson institue la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, qui déclarera à la population canadienne de 1965 que le pays traverse la crise la plus grave de son histoire.

La Commission royale s'interroge sur le paradoxe du bilinguisme officiel, qui reste, encore aujourd'hui, mal compris. L'objet d'une politique sur les langues officielles n'est pas de contraindre les citoyens et les citoyennes à apprendre les deux langues, même s'il faut évidemment des personnes bilingues pour qu'elle fonctionne. La politique sur les langues officielles a deux grandes fonctions : protéger les citoyens unilingues et les communautés de langue officielle en situation minoritaire. On compte quatre millions de Canadiens francophones unilingues au Canada. S'il existe une loi sur les langues officielles, c'est en grande partie pour garantir qu'ils obtiennent la même qualité de service de la part du gouvernement fédéral que les vingt millions de Canadiens anglophones unilingues du pays. Il y a aussi un million de francophones à l'extérieur du Québec et près d'un million d'anglophones au Québec qui vivent en situation minoritaire. Ces communautés de langue officielle ont non seulement le droit de survivre, mais aussi celui de s'épanouir. En 2005, le Parlement du Canada a modifié la *Loi*, pour la deuxième fois seulement depuis son adoption, pour exiger du gouvernement qu'il prenne des mesures positives d'appui à ces communautés.

La *Charte* est le fruit d'une série de compromis politiques. Bien que l'Assemblée nationale du Québec ait refusé de signer la Constitution, l'article 23 a été rédigé de manière à tenir compte du débat permanent sur la langue au Québec. Le fait que le compromis résulte du dialogue tripartite dont j'ai déjà fait mention n'a aucune incidence sur la nature de ces droits.

La Cour suprême a statué clairement que tout compromis politique susceptible de dicter une décision qui met en jeu les droits linguistiques ne doit pas limiter ces droits. Le juge de la Cour suprême Michel Bastarache a fait observer que « la doctrine du compromis politique, en vertu de laquelle les droits linguistiques constitutionnels doivent être interprétés de manière étroite sur la foi de leur origine, a été répudiée et remplacée par une approche généreuse et signifiante de l'interprétation des droits linguistiques[3] ».

Le juge Bastarache cite trois causes qui mettent en jeu et définissent les droits linguistiques : *Renvoi relatif à la sécession du Québec*[4], *Beaulac*[5] et *Arsenault-Cameron*[6]. Les décisions soulignent la nécessité de tenir compte du contexte dans l'interprétation des droits linguistiques et précisent le principe non écrit de la protection des minorités. Dans le *Renvoi relatif à la sécession du Québec*, la Cour énonce clairement sa position : « Nous soulignons que la protection de ces droits est elle-même un principe distinct qui sous-tend notre ordre constitutionnel[7]. »

La Commission royale a fait une observation que tous mes prédécesseurs ont répétée : le français ne progressera au Canada que s'il s'épanouit au Québec. Or, le français s'épanouit effectivement au Québec. Loin de miner ou d'entraver cet épanouissement, comme l'ont proclamé certains nationalistes québécois, les programmes fédéraux n'ont jamais cessé de l'encourager. Que l'on pense au financement d'institutions comme Radio-Canada, l'Office national du film, Téléfilm Canada ou le Conseil des Arts du Canada, aux règlements sur les exigences en contenu canadien et francophone des émissions radiophoniques (dont l'industrie du disque et de la musique francophone a grandement bénéficié), aux programmes de soutien à la traduction et à la publication en français; ou encore aux dispositions de la *Loi* qui garantissent le droit de travailler en français aux employés du gouvernement fédéral au Québec et dans les régions désignées bilingues.

[3] Michel Bastarache, éd., *Les droits linguistiques au Canada*, 2e édition, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2004, p. 27-28.
[4] *Renvoi relatif à la sécession du Québec*, [1998] 2 R.C.S. 217.
[5] *R.* c. *Beaulac*, [1999] 1 R.C.S. 768.
[6] *Arsenault-Cameron* c. *Île-du-Prince-Édouard*, [2000] 1 R.C.S. 3.
[7] *Renvoi relatif à la sécession du Québec*, [1998] 2 R.C.S. 217, au para. 80.

Parallèlement, la culture anglophone continue de fleurir au Québec. La génération extraordinaire de F. R. Scott, A. M. Klein, Irving Layton, Mordecai Richler et Leonard Cohen a disparu ou s'est exilée, mais celle qui a pris sa relève s'illustre tout autant. On n'a qu'à penser à Rawi Hage, artiste visuel et conservateur dont le roman *DeNiro's Game* a récolté une nomination au prix littéraire Giller; à William Weintraub, ami et contemporain de Richler; aux romanciers de grande renommée Neil Bissoondath et Trevor Ferguson; aux auteures de romans populaires Louise Penney et Kathy Reichs ou encore au romancier, essayiste et critique littéraire Joel Yanofsky. Peu à peu, la culture anglophone au Québec gagne la reconnaissance officielle de la majorité linguistique. C'est ainsi que l'essayiste et poète David Solway a obtenu le Grand Prix du livre de Montréal et que Mavis Gallant a été la première parmi les écrivains anglophones québécois à recevoir le prix Athanase-David. Le festival littéraire Metropolis Bleu de Montréal est en voie de devenir l'un des grands carrefours de la diversité culturelle. Le rayonnement international de groupes comme Arcade Fire et The Dears, l'influence musicale persistante des sœurs McGarrigle (dont l'une a des enfants, Rufus et Martha Wainwright, qui poursuivent des carrières musicales à l'étranger), ainsi que le succès d'événements culturels comme Pop Montréal et de groupes émergents comme Wolf Parade, The Besnard Lakes et Think About Life, témoignent avec force de la vitalité et de l'originalité de la culture populaire anglophone au Québec.

Tandis que, sur la scène internationale, s'illustrent des Québécois comme le dramaturge et romancier Michel Tremblay, l'homme de théâtre et de cinéma Robert Lepage et le réalisateur Denys Arcand, nous oublions trop souvent que la culture francophone s'épanouit aussi aux quatre coins du pays. Il suffit de penser à l'Acadienne Marie-Jo Thério, dont la carrière va bon train au Canada comme en Europe; au Manitobain de renommée internationale Étienne Gaboury, dont les plus de trois cent réalisations architecturales se dressent au Canada et à l'étranger; et au Saskatchewanais Joe Fafard, l'un des plus illustres artistes canadiens, qui vit et travaille aujourd'hui à Regina. Leurs succès ont ouvert la voie aux artistes émergents dont font partie Corneille, Stefie Shock et Fredric Gary Comeau. Les artistes de la chanson ont accès à un public de plus en plus large, grâce notamment à un vaste réseau de festivals qui sillonne le pays. Mis sur pied pour célébrer l'époque de la traite des fourrures et le patrimoine francophone, le Festival du voyageur est devenu l'un des festivals d'hiver les plus importants au Canada. Le Festival international du cinéma francophone en Acadie présente des films du monde entier et le Festival franco-ontarien prépare sa 32e édition. Ces événements offrent une vitrine à la culture francophone, mais ils suscitent aussi la participation du public non francophone. Ils constituent donc la preuve tangible de la porosité des frontières entre les cultures francophone et anglophone, et du fait que la culture francophone touche toute la population canadienne.

Depuis ma nomination au poste de commissaire, le 17 octobre 2006, j'ai eu de nombreuses occasions de constater *de visu* cette vitalité culturelle. Je me suis rendu dans plusieurs villes canadiennes, notamment à Vancouver, Saskatoon, Regina, Toronto, Waterloo, Sudbury, Montréal, Moncton, Halifax et Charlottetown. J'ai rencontré des représentants de communautés de langue officielle en situation minoritaire, j'ai visité des écoles et j'ai discuté avec des administrateurs et des professeurs d'universités, ainsi qu'avec des fonctionnaires des gouvernements fédéral et provinciaux. Partout, j'ai été frappé par la variété, la diversité et la vitalité des communautés de langue officielle du Canada. La diversité culturelle est un phénomène canadien universel qui éclot dans les communautés de langue officielle à peu près de la même manière que dans les groupes majoritaires.

L'un des changements fondamentaux qui se sont produits dans le paysage linguistique est le fait que les communautés francophone et anglophone accueillent aujourd'hui toutes deux de nouveaux arrivants, ce qui n'a pas toujours été le cas. Dans bien des cas, les nouveaux arrivants prennent plus rapidement conscience du rôle de la dualité linguistique dans l'identité canadienne que les Canadiennes et Canadiens de souche. Notre gouverneure générale actuelle et sa prédécesseure nous offrent des preuves vivantes que la diversité culturelle et la dualité linguistique sont

complémentaires et non antagonistes. Michaëlle Jean et Adrienne Clarkson sont toutes deux arrivées au Canada lorsqu'elles étaient enfants (l'une d'Haïti et l'autre de Hong Kong). Toutes deux se sont d'abord intégrées à une communauté linguistique, avant de décider que, pour avoir de véritables échanges avec les Canadiens, elles devaient non seulement connaître les deux langues officielles, mais les parler avec éloquence.

J'ai également établi des contacts avec la Welsh Language Board, l'office de la langue galloise, à Cardiff; j'ai rencontré mon homologue irlandais du Commissariat aux langues officielles d'Irlande à Galway et j'ai pris part à une conférence sur les politiques linguistiques à Belfast. J'ai été invité à Helsinki à l'occasion d'une conférence organisée par le Parlement finnois pour célébrer le 100e anniversaire de sa création et j'ai rencontré des représentants du gouvernement belge et des délégués de l'Union européenne à Bruxelles. Ces rencontres m'ont révélé que la législation linguistique du Canada et le Commissariat aux langues officielles font figure de modèles dans la communauté internationale et que de nombreux pays suivent notre évolution de très près.

Mes visites m'ont confirmé que la mondialisation et les avancées technologiques ont eu un effet inattendu sur la langue, la culture et l'identité. Si les changements de la fin du XXe siècle et du début du XXIe siècle ont fait de l'anglais la langue dominante des affaires et des communications, ils ont aussi renforcé la volonté des communautés linguistiques et culturelles en situation minoritaire de se développer et de s'épanouir. Au pays de Galles, j'ai appris que le regain du gallois avait amené Microsoft à adapter son logiciel aux besoins de quelque 600 000 gallophones. En Irlande, j'ai entendu le commissaire aux langues officielles évoquer l'exemple canadien pour faire avancer l'usage du gaélique, que l'Union européenne reconnaît désormais comme langue officielle. À Belfast, j'ai visité une école de langue irlandaise qui s'impose comme l'une des meilleures de l'Irlande du Nord.

J'ai entrepris mon mandat convaincu qu'il fallait envisager les langues au Canada par l'entremise d'une métaphore de l'écologie. Comme les écosystèmes, qui se caractérisent par leurs besoins particuliers en eau, en lumière et en température, les groupes linguistiques nécessitent certains éléments pour s'épanouir. Ces éléments sont, entre autres, l'éducation, les soins de santé ainsi que les ressources culturelles et économiques. Beaucoup de ces éléments ont d'ailleurs été au cœur des débats nationaux sur la langue des 40 dernières années. J'ai traversé la Saskatchewan en écoutant des émissions de Radio-Canada. J'ai visité une école francophone de Vancouver fréquentée par des élèves de 30 langues maternelles différentes. Je suis allé au Salon du livre du Grand Sudbury. J'ai vu des élèves de programmes d'immersion des quatre coins du Canada se retrouver à Ottawa et à Montréal pour se livrer à des débats animés en français. Rien de tout cela n'aurait pu se produire dans les années 1960. La conjugaison de conditions essentielles nous a permis de forger une politique linguistique qui peut fonctionner.

Cependant, d'énormes lacunes demeurent. Dans bien des cas, des éléments disparates, agencés sans cohésion, amènent le système à connaître des ratés. Les liens essentiels à un écosystème sain font défaut, ce qui suscite un sentiment de frustration et laisse une impression générale de gaspillage.

Le droit à l'instruction dans l'une ou l'autre des langues officielles constitue l'un des piliers de la politique linguistique canadienne. L'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* établit qui a le droit de fréquenter une école de la minorité linguistique. Une suite de décisions judiciaires ont étoffé ce droit en accordant aux parents un droit de gestion et de contrôle sur les écoles et les programmes[8], en assurant que les parents aient un accès égal aux écoles[9], et en statuant que les résidents anglophones québécois qui ont fréquenté des écoles d'immersion à l'extérieur du Québec ont le droit d'envoyer leurs enfants dans des écoles de langue anglaise au Québec[10].

[8] Voir Michael D. Behiels, *Canada's Francophone Minority Communities: Constitutional Renewal and the Winning of School Governance*, Montréal, Presses universitaires McGill-Queen's, 2005.

[9] « Aux termes de l'art. 23, l'égalité réelle exige que les minorités de langue officielle soient traitées différemment, si nécessaire, suivant leur situation et leurs besoins particuliers, afin de leur assurer un niveau d'éducation équivalent à celui de la majorité de langue officielle. En raison des situations différentes dans lesquelles se trouvent diverses écoles et des exigences de l'enseignement dans la langue de la minorité, il peut n'être ni pratique ni souhaitable de fournir le même système d'enseignement à la minorité et à la majorité. Mettre l'accent sur le droit individuel à l'instruction au détriment des droits linguistiques et culturels de la communauté minoritaire restreint dans les faits les droits collectifs de la communauté minoritaire. En outre, l'école est l'institution la plus importante pour la survie de la minorité linguistique officielle, qui est elle-même un véritable bénéficiaire en vertu de l'art. 23; on n'a pas accordé une importance suffisante à ce facteur. » *Arsenault-Cameron* c. *Île-du-Prince-Édouard*, [2000] 1 R.C.S. 3.

[10] *Solski (Tuteur de)* c. *Québec (Procureur général)*, [2005] 1 R.C.S. 201.

Toutefois, le droit à l'instruction se définit de manière étroite comme celui de la minorité de recevoir une éducation dans sa langue, ce droit constitutionnel qu'on leur a honteusement refusé au siècle dernier et qui a été depuis rétabli. Ce qui reste encore à définir, c'est le droit d'apprendre une langue seconde.

Même si l'appui de la population au bilinguisme demeure élevé, le soutien du gouvernement à l'enseignement des langues secondes, en particulier à l'enseignement du français, s'effrite dans certaines régions du pays. Les études montrent que les compressions draconiennes dans le Programme des langues officielles dans l'enseignement du gouvernement fédéral ainsi que l'affaiblissement de l'appui de certains gouvernements provinciaux à l'enseignement du français ont eu des conséquences, et ce, en dépit des investissements accordés dans le cadre du *Plan d'action pour les langues officielles*. Scott Kissau, de l'Université de Windsor, parle de la dévalorisation du statut de l'enseignement du français au Canada[11].

Il est pourtant essentiel que des Canadiens maîtrisent une deuxième langue officielle si l'on veut que la notion de « droit d'utiliser » ait une quelconque portée. Si le personnel médical québécois ne parle pas anglais, les anglophones du Québec ne recevront pas les services de santé auxquels ils ont droit, qu'il s'agisse de patients de l'Hôpital Sainte-Anne de Bellevue (qui relève du ministère des Anciens combattants) ou de collectivités des Premières Nations du Nord québécois (où la prestation de soins de santé relève du gouvernement fédéral). Si le personnel d'Air Canada ne parle pas français, les passagers francophones n'obtiendront pas les services auxquels ils ont droit. Si les fonctionnaires des régions bilingues ne parlent pas couramment le français et l'anglais, le droit de travailler dans la langue officielle de son choix perd son sens.

Les fonctionnaires apprennent à maîtriser les deux langues officielles pour quatre raisons : servir la population qui a le droit de recevoir des services en français ou en anglais, servir les ministres qui peuvent choisir d'être informés dans la langue officielle de leur choix, diriger des employés qui ont le droit de travailler en français ou en anglais et, surtout, mieux comprendre le pays où ils vivent. Pourtant, les exigences linguistiques en vigueur dans la fonction publique sont trop souvent perçues comme des obligations plutôt que comme des possibilités. On les voit comme des lacunes à combler et non comme des atouts à acquérir, comme des obstacles à franchir au lieu d'outils de communication. Un haut fonctionnaire m'a raconté un jour que, après avoir accédé au niveau C (niveau de compétence linguistique le plus élevé requis des cadres de direction), l'un de ses collègues se réjouissait de ne plus avoir à parler français!

Pour participer pleinement à la fonction publique, adhérer à ses valeurs et développer ses compétences, on doit envisager la maîtrise des deux langues officielles sous l'angle du leadership, du respect et de la communication. Il faut voir la maîtrise d'une langue seconde comme un geste d'ouverture et d'accueil et non comme une affaire de règlements, de contraintes et d'examens. Car comment peut-on exercer un leadership sans comprendre les gens qu'on dirige? Comment peut-on respecter un employé si on ne peut pas lui parler dans sa langue? Comment respecter le public sans respecter ses droits linguistiques? Comment respecter les représentants élus si on ne peut pas communiquer avec eux dans la langue officielle de leur choix? Tout est question de respect.

Il est aujourd'hui indispensable que les dirigeants politiques et les cadres qui veulent accéder aux paliers supérieurs des Forces canadiennes ou de la fonction publique maîtrisent les deux langues officielles. Malgré cela, le financement des programmes d'immersion demeure restreint : le nombre d'élèves inscrits aux cours d'immersion, qui s'établit à environ 300 000, n'a pas changé depuis 10 ans, les places sont octroyées au hasard et de nombreux conseils scolaires hésitent à répondre à la demande en programmes d'immersion. Nous traversons une pénurie d'enseignants de langue française. En somme, un déséquilibre règne entre l'offre et la demande. Cette situation semble absurde : aucun conseil scolaire n'oserait dire aux parents qu'elle n'a pas les moyens d'offrir un enseignement de qualité en géométrie ou en trigonométrie. « Parité avec l'algèbre! » Voilà le slogan que devraient scander tous les parents qui exigent un enseignement en français de qualité pour leurs enfants.

[11] Scott Kissau, « The Depreciated Status of FSL Instruction in Canada », *Canadian Journal of Educational Administration and Policy*, nº 44, 1er août 2005.

Par ailleurs, l'association Canadian Parents for French signale que de nombreux conseillers pédagogiques recommandent aux adolescents d'abandonner les cours de français sous prétexte qu'ils ne leur fournissent aucun avantage particulier pour être admis à l'université. Comme les adolescents de 14 ans prennent des décisions rationnelles, pragmatiques et conformes à leur meilleur intérêt, nous assistons à une chute spectaculaire des inscriptions aux programmes de français. Depuis que de nombreuses universités anglophones canadiennes ne comptent plus la connaissance d'une langue seconde comme condition d'admission, les élèves sont moins motivés à poursuivre leur apprentissage du français. Ils récoltent même un avantage à abandonner leur programme d'immersion : ils sont à peu près certains d'obtenir des notes plus élevées à un cours de français moins exigeant et peuvent ainsi se consacrer davantage aux autres matières du cours postsecondaire ou du programme de formation qu'ils choisissent.

Il est absurde de placer le sort du bilinguisme au Canada entre les mains d'adolescents de 14 ans. Le gouvernement fédéral s'est engagé à doubler, d'ici 2013, la proportion des francophones et des anglophones bilingues âgés de 15 ans à 19 ans, qui passerait ainsi de 24 p. 100 à 50 p. 100. C'était l'un des principaux engagements énoncés dans le *Plan d'action pour les langues officielles* de 2003. L'honorable Josée Verner, ministre des Langues officielles, s'est d'ailleurs engagée à garder en place les ressources nécessaires pour atteindre cet objectif. En effet, elle a déclaré au Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, en juin 2006, que son gouvernement n'investirait pas en deçà de ce qui était prévu dans le Plan d'action.

Pour atteindre cet objectif, il faut réunir certaines conditions. Les provinces et les commissions scolaires doivent être redevables de l'utilisation des fonds qu'elles reçoivent du Programme des langues officielles dans l'enseignement. Ces fonds proviennent du gouvernement fédéral, qui les transfère aux provinces pour contribuer à l'enseignement des langues secondes. Des incitatifs deviennent nécessaires pour favoriser la rétention des élèves dans les programmes d'enseignement du français, qu'il s'agisse de programmes d'immersion, de cours intensifs ou de cours de base. De leur côté, les universités canadiennes doivent considérer le français et l'anglais comme des langues canadiennes, et non comme des langues étrangères, et fournir aux étudiants les moyens d'apprendre la deuxième langue officielle ou d'améliorer leur connaissance au moyen de cours traditionnels, d'emplois d'été ou de programmes d'échanges. Par exemple, les étudiants pourraient passer la troisième de leurs quatre années d'études dans un établissement universitaire de l'autre langue officielle. De nombreux étudiants me disent qu'ils craignent d'oublier les notions de français apprises à l'école secondaire et qu'ils cherchent un emploi ou un programme d'été pour mettre en pratique leurs compétences. Ces programmes devraient être connus de tous et facilement accessibles.

Les programmes de formation professionnelle devraient faire valoir l'importance cruciale de la maîtrise des langues officielles au Canada. Or, même les cours d'administration publique qui préparent, du moins en théorie, les étudiants à des carrières dans les plus hautes sphères de la fonction publique, négligent les compétences linguistiques. Comment un étudiant peut-il aspirer à faire partie de la haute direction de la fonction publique canadienne s'il est incapable de comprendre la langue de l'autre communauté de langue officielle? Que fera-t-il sans la possibilité de communiquer avec les quatre millions de francophones unilingues ou les vingt millions d'anglophones unilingues? Dans une fonction publique où les employés ont le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix, la maîtrise des deux langues constitue indéniablement une composante du leadership. Malgré tout, on relègue souvent cette nécessité au rang de vagues projets, comme celui de perdre quelques kilos ou de lire *Guerre et paix*. Des projets certes vertueux, mais que l'on remet à plus tard ou retarde indéfiniment.

Certaines écoles de droit canadiennes ont le mérite de reconnaître l'importance du bijuridisme canadien et de se pencher sur les interactions cruciales entre la *common law* et le Code civil, notamment en ce qui touche la *Charte*.

Leur enseignement tient compte du fait que tous les projets de loi fédéraux sont rédigés dans les deux langues. Malheureusement, les avocats n'apprennent trop souvent qu'une moitié des lois : la moitié française ou la moitié anglaise.

Dans certaines écoles de journalisme, on fait parfois allusion au bien-fondé de connaître les deux langues officielles, mais un grand nombre, voire la majorité, des diplômés en journalisme canadiens sont incapables d'analyser les discours que les politiciens francophones adressent à leurs électeurs. En conséquence, de très nombreux journalistes de la Tribune de la presse parlementaire comptent sur les services de traduction simultanée pour s'assurer que le premier ministre, ou tout autre politicien, dit bien la même chose en français et en anglais.

Les disparités sillonnent la société canadienne comme des ravins qui divisent les Canadiens et leurs institutions publiques. J'espère contribuer à jeter des ponts entre les communautés minoritaires et majoritaires, entre les communautés minoritaires et le gouvernement et, dans certains cas, entre les communautés minoritaires elles-mêmes.

Cela dit, qu'en est-il de ma première évaluation environnementale de l'écologie des langues au Canada?

Des signes positifs ressortent de mon bilan. En novembre 2005, tous les partis, à l'exception du Bloc Québécois, ont voté pour une modification à la *Loi sur les langues officielles* qui contraint de manière juridique le gouvernement à prendre des « mesures positives » pour favoriser la vitalité des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire et pour appuyer leur développement. Au printemps 2006, à l'issue de l'élection d'un nouveau gouvernement conservateur à la tête du pays, la ministre Verner a réaffirmé l'appui de son gouvernement aux nouvelles dispositions de la *Loi*. Plusieurs ministères gouvernementaux se préparent à répondre aux nouvelles exigences de la *Loi*.

Le premier ministre Stephen Harper observe une ligne de conduite qui témoigne de son respect exemplaire des deux langues officielles lors de toutes ses déclarations publiques au Canada et à l'étranger, qu'il s'adresse à la population du sud de l'Ontario, à des dirigeants étrangers ou aux membres du G8. Il fait ainsi figure de modèle dont pourraient s'inspirer d'autres personnalités publiques.

J'ai aussi décelé de mauvais signes qui nous laissent croire que certains membres du gouvernement n'attachent pas autant d'importance aux deux langues officielles que le premier ministre. Dans les débats qui ont entouré le renouvellement de la fonction publique et le recrutement de nouveaux employés pour remplacer les hauts fonctionnaires qui prendront leur retraite, on n'a presque pas évoqué la place qu'occupe la connaissance des langues officielles dans l'exercice du leadership. Le Secrétariat des langues officielles est passé du Bureau du Conseil privé au ministère du Patrimoine canadien, ce qui laisse croire qu'il a aujourd'hui moins d'importance, et l'École de la fonction publique du Canada n'est plus responsable d'offrir la formation linguistique.

Le 25 septembre, le ministre des Finances et le président du Conseil du Trésor ont annoncé une série de compressions qui touchent directement les langues officielles, notamment l'élimination du Programme de contestation judiciaire et du Fonds d'innovation en matière de langues officielles, qui finançait les nouvelles initiatives pour encourager l'usage du français et de l'anglais dans la fonction publique.

Tout cela s'est produit avant que j'entre en fonction, mais l'ancienne commissaire avait vu en ces compressions des signes de recul. La pile de 40 plaintes qui m'attendait à mon arrivée, le 17 octobre, en compte plus de 100 aujourd'hui. Sans vouloir compromettre l'enquête en cours sur ces plaintes, je dois avouer qu'il m'est difficile de concilier les propos de la ministre Verner tenus au printemps et les mesures que le gouvernement a adoptées quelques mois plus tard. Il faut toutefois mentionner l'annonce, lors du dépôt du dernier budget fédéral, d'un financement supplémentaire de 30 millions de dollars qui devrait contribuer directement à l'épanouissement des communautés de langue officielle. Il s'agit d'une bonne nouvelle, mais on ne connait encore peu de détails sur le sujet.

D'autres tendances me troublent. J'ai déjà parlé de mes inquiétudes profondes quant à la diffusion des Jeux Olympiques de 2010 qui ne sera pas de même importance en

français et en anglais. Par ailleurs, au nom de l'efficacité, le gouvernement transfère ses bureaux régionaux du Nouveau-Brunswick à la Nouvelle-Écosse (ou, si l'on préfère, d'une région bilingue à une région unilingue), ce qui réduit à néant les droits en matière de langue de travail et rend beaucoup plus difficile la prestation des services dans les deux langues. On semble toujours facilement oublier la dimension des langues officielles, surtout lorsqu'il est question de langue de service et de communications, et encore plus lorsqu'il s'agit de langue de travail. Le gouvernement compte également vendre des immeubles de la région de la capitale nationale; initiative qui exonérerait les nouveaux propriétaires de toutes obligations de fournir des services dans les deux langues. Dans le même ordre d'idées, on apprend que le Musée du portrait du Canada pourrait s'installer à Calgary. Par ailleurs, le gouvernement fédéral a accordé le statut de musée national au Musée canadien des droits de la personne de Winnipeg. Je me demande si ces institutions nationales seront en mesure de fournir des services dans les deux langues et je m'inquiète franchement de cet apparent manque de considération envers ces aspects fondamentaux de nos institutions culturelles. Dans tous ces cas, la dualité linguistique semble être un phénomène auquel on réfléchit après coup, plutôt qu'un pilier essentiel de la mission des institutions fédérales. Cette perception comporte un dangereux risque de dérive et de régression.

Des défis considérables nous attendent. À court terme, je suis résolu à assurer la bonne application des modifications apportées à la *Loi*. Je veillerai à créer un esprit de collaboration constructive entre, d'une part, les ministères et agences du gouvernement et, d'autre part, les communautés de langue officielle pour mettre en œuvre les mesures positives qui peuvent et doivent être prises pour favoriser l'épanouissement des communautés. À plus long terme, j'ai l'intention de suivre de près la préparation des Jeux Olympiques de 2010 à Vancouver pour assurer que leur déroulement ainsi que leur diffusion traduiront convenablement la dualité linguistique canadienne.

Des changements rapides se produisent au Canada sur les plans démographique, économique, social et culturel. La génération de l'après-guerre qui a façonné l'environnement dans lequel nous vivons a atteint l'âge de la retraite. Le renouvellement de la population ne va pas sans d'immenses défis. Attirés par notre réputation internationale de tolérance, d'ouverture d'esprit et de générosité, des centaines de milliers de nouveaux arrivants affluent chaque année au Canada. De nouvelles technologies transforment nos moyens de communication, et les cultures évoluent elles-mêmes au contact de ces technologies.

La langue joue un rôle central dans cette évolution. Je veillerai à ce que ces changements épousent la réalité des langues officielles du Canada, j'en ferai une obligation de tous les jours. Je m'emploierai sans relâche à perpétuer l'esprit et la lettre de la *Loi sur les langues officielles* dans la population canadienne. Le succès du Canada dépend du succès de sa politique linguistique. Je ne ménagerai aucun effort au cours des sept prochaines années pour contribuer à ce succès.

CHAPITRE 1

SURVOL DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

Survol de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*

Introduction

La *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) représente, pour le Canada, l'instrument déterminant du passage d'un laisser-aller en matière linguistique à une politique axée sur des valeurs d'égalité, d'épanouissement culturel et d'engagement envers les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Elle constitue aujourd'hui le moteur de la mise en application des droits linguistiques conférés par la *Loi constitutionnelle de 1867* et la *Charte canadienne des droits et libertés*. Si l'égalité linguistique est, en quelque sorte, l'affaire de tous et de toutes, il reste que le gouvernement fédéral en est le maître d'œuvre officiel.

Cette année, le nouveau commissaire aux langues officielles a choisi de consacrer le premier chapitre de son rapport à un survol de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Il a notamment analysé les actions des ministères ayant un rôle clé dans la mise en œuvre de la *Loi*. Il a aussi considéré la mise en œuvre du *Plan d'action pour les langues officielles*. Une revue des bulletins de rendement a permis au commissaire d'évaluer le travail de trente-sept institutions fédérales. Il s'est aussi inspiré d'une analyse des plaintes reçues et des vérifications effectuées au cours des derniers mois.

Qu'en est-il au juste de la mise en œuvre de la *Loi* au cours de la dernière année? D'abord, pour replacer les faits en contexte, soulignons l'arrivée au pouvoir d'un nouveau gouvernement au cours de l'année. Le premier ministre nouvellement élu a fait figure d'exemple en utilisant couramment le français et en rappelant fréquemment l'importance de cette langue dans l'histoire de l'État canadien. De plus, comme la ministre des Langues officielles l'a proclamé haut et fort, le gouvernement entend soutenir la mise en œuvre de la *Loi*. « J'aimerais également évoquer l'engagement personnel et entier du premier ministre lui-même à l'endroit des langues officielles, et particulièrement de la langue française, qu'il utilise fréquemment. Ainsi, l'appui du gouvernement à la dualité linguistique en tant que fondement de la société canadienne demeure sans équivoque », a-t-elle déclaré[12].

Malgré cela, le commissaire dresse un bilan mitigé de la situation des langues officielles. S'il peut se féliciter d'avoir adopté un discours favorable à la promotion des

[12] Comparution de l'honorable Josée Verner, ministre des Langues officielles, devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, le 8 juin 2006.

langues officielles, le gouvernement fédéral n'a pas toujours su joindre le geste à la parole. L'incompréhension persiste au sein de l'administration fédérale quant à la portée des obligations gouvernementales découlant de la nouvelle partie VII. La plupart des institutions fédérales en sont encore à se demander comment donner forme à ces obligations dans leur sphère d'intervention respective. Or, pour prendre des *mesures positives* et s'engager véritablement dans le dialogue qui devrait en découler, les institutions fédérales doivent nécessairement maîtriser le concept. Par ailleurs, pour ce qui est de la mise en œuvre des parties IV (Communications avec le public et prestation des services) et V (Langue de travail), les résultats sont plutôt inégaux.

Le présent chapitre s'attarde à ces enjeux. Il aborde en premier lieu la mise en œuvre de la nouvelle partie VII (Promotion du français et de l'anglais) et poursuit par un survol de la mise en œuvre des parties IV et V.

Mise en œuvre de la partie VII

Pour la première fois depuis 1988, les parlementaires canadiens ont choisi, en novembre 2005, de bonifier la *Loi* en modifiant la partie VII. Les institutions fédérales ont désormais le devoir de prendre des *mesures positives* pour concrétiser l'engagement du gouvernement en matière de promotion de la dualité linguistique et de développement des communautés. Ce renforcement législatif ouvre ainsi la voie à une nouvelle ère en matière de langues officielles au pays.

En pratique, la partie VII vise avant tout à permettre aux communautés de langue officielle en situation minoritaire de profiter des mêmes avantages des politiques et des programmes fédéraux qu'en tire la communauté majoritaire. Elle a aussi pour objet de concrétiser, grâce à la promotion de la dualité linguistique, l'égalité de statut du français et de l'anglais au pays. Intitulée « Promotion du français et de l'anglais », elle engage le gouvernement fédéral de deux façons. D'abord, elle l'oblige à « favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement ». Ensuite, elle impose le devoir de « promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ».

Engagements mentionnés dans la partie VII (Promotion du français et de l'anglais)

41(1) Le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

41(2) Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que soient prises des mesures positives pour mettre en œuvre cet engagement. Il demeure entendu que cette mise en œuvre se fait dans le respect des champs de compétence et des pouvoirs des provinces.

41(3) Le gouverneur en conseil peut, par règlement visant les institutions fédérales autres que le Sénat, la Chambre des communes, la bibliothèque du Parlement, le bureau du conseiller sénatorial en éthique et le commissariat à l'éthique, fixer les modalités d'exécution des obligations que la présente partie leur impose.

Sensibilisation des institutions fédérales

Patrimoine canadien et Justice Canada jouent des rôles clés dans la mise en œuvre de la partie VII. De son côté, Patrimoine canadien est notamment chargé de coordonner la mise en œuvre, par les institutions fédérales, des engagements du gouvernement énoncés dans la partie VII. Pour sa part, Justice Canada doit surveiller les dossiers

potentiellement litigieux et s'assurer que les politiques, les programmes, les initiatives et les documents gouvernementaux sont conformes à la *Loi* et à la Constitution.

Dès l'adoption de la nouvelle partie VII, Patrimoine canadien, Justice Canada et l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada ont mis sur pied un groupe de travail pour veiller à ce que les institutions fédérales soient au fait de leurs nouvelles obligations. Le groupe collabore entre autres à l'élaboration d'un guide de mise en œuvre de l'article 41 à l'intention des institutions[13].

Le commissaire constate aussi que Patrimoine canadien et Justice Canada ont fait des efforts appréciables pour sensibiliser les institutions fédérales à leurs obligations en vertu de la nouvelle partie VII. Dès l'adoption de la modification législative, en novembre 2005, ces ministères se sont mis à l'œuvre. Ils ont organisé une tournée de présentations et se sont adressés à plus de 45 institutions fédérales. L'auditoire visé : les champions des langues officielles, les ministères et les sociétés d'État, les coordonnateurs des langues officielles, les conseils fédéraux, les sous-ministres, les gestionnaires régionaux et les comités de gestion de certains organismes fédéraux. Dans l'ensemble, ces présentations ont été bien reçues et il est maintenant établi que l'ensemble des personnes concernées connaît l'existence des modifications de la partie VII.

En revanche, il semble que l'on n'ait pas toujours bien compris la notion de *mesures positives*. Les données recueillies par le Commissariat au cours de l'année indiquent que la conduite de bon nombre de fonctionnaires ne traduit toujours pas la volonté des parlementaires. Bien que certains ministères aient déjà mis sur pied des comités et des processus pour se pencher sur la question[14], le concept de *mesures positives* n'a de toute évidence pas été assimilé. De nombreux fonctionnaires cherchent encore à connaître l'incidence de la modification législative sur leur travail quotidien. C'est d'ailleurs au Commissariat aux langues officielles qu'ils s'adressent pour obtenir réponse à leurs questions.

Par ailleurs, un examen du contenu des présentations du ministère du Patrimoine canadien et de Justice Canada révèle un manque de concordance entre le message transmis aux institutions fédérales et l'esprit de la *Loi*. En particulier, Justice Canada tend à interpréter les modifications de manière restrictive, appelant surtout les institutions fédérales à la prudence. Ce ministère privilégie donc une formule défensive, plutôt que d'encourager les institutions à s'orienter vers des solutions créatives et novatrices pour s'adapter aux changements législatifs.

Sensibilisation des communautés

Le commissaire constate un certain scepticisme au sein des communautés de langue officielle, qui, somme toute, ne perçoivent pas de changements dans les actions et l'attitude gouvernementales depuis l'adoption des changements législatifs.

Le commissaire aurait souhaité plus d'empressement de la part de Patrimoine canadien en vue de sensibiliser les communautés au potentiel et à la signification des *mesures positives*. Coordonnateur de la mise en œuvre des engagements gouvernementaux, le Ministère n'a pas noué un véritable dialogue avec les communautés de langue officielle à ce sujet. Il aurait pourtant dû exercer un leadership en ce sens.

Comme premier pas vers la mise en œuvre de la partie VII, plusieurs communautés de langue officielle souhaiteraient que les institutions fédérales facilitent le dialogue et leur donnent l'occasion de communiquer leurs attentes.

Promotion de la dualité linguistique

Si plusieurs institutions fédérales comprennent difficilement leur obligation de favoriser l'épanouissement des communautés, elles peinent aussi à mettre en œuvre celle qui touche la promotion de la dualité linguistique. En fait, la promotion de la dualité linguistique a été largement passée sous silence au cours de l'année. De temps en temps, les élus

[13] Au moment d'aller sous presse, le guide n'était pas encore publié.

[14] Comme il est souligné à la page 55 du présent rapport, 13 des 16 institutions non désignées pour rendre compte au ministère du Patrimoine canadien en vertu de l'article 41 de la *Loi* ont maintenant nommé des coordonnateurs responsables de la partie VII ou formé un comité pour coordonner les efforts de l'institution en vue de s'acquitter de cette obligation.

glissent dans leurs discours quelques vagues références à la notion de promotion de la dualité linguistique dans le contexte de la nouvelle partie VII. Dans leurs présentations aux institutions fédérales, Patrimoine canadien et Justice Canada effleurent à peine le sujet. Par ailleurs, plusieurs institutions et de nombreux gestionnaires perçoivent Patrimoine canadien comme l'unique maître d'œuvre de la promotion de la dualité linguistique. Bref, plus d'un an après l'adoption de la nouvelle partie VII, les choses sont loin d'être reluisantes. Nous reviendrons sur cette question au chapitre 3.

Compressions budgétaires

En septembre 2006, à la suite d'une revue de ses dépenses, le gouvernement fédéral a annoncé une série de compressions budgétaires. Il cherchait ainsi à réaliser des économies d'un milliard de dollars pendant les exercices 2006-2007 et 2007-2008. Parmi les organismes ou les programmes touchés, soulignons le Programme de contestation judiciaire, Condition féminine Canada et le Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes.

Selon la centaine de personnes et de groupes qui ont porté plainte au Commissariat, certaines de ces mesures seraient contraires à l'esprit et à la lettre de la nouvelle partie VII.

L'abolition du financement du Programme de contestation judiciaire figure parmi les mesures qui continuent de susciter le plus d'inquiétude au sein des communautés. Le Programme est bien connu pour avoir permis à plusieurs groupes de faire valoir leurs droits devant les tribunaux provinciaux ou fédéraux. De nombreuses communautés de langue officielle jugent l'abolition du Programme inacceptable, particulièrement à la lumière des nouvelles obligations énoncés dans la partie VII de la *Loi*.

La Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) du Canada a déposé une requête en Cour fédérale en vue de faire déclarer nulle et sans effet la décision de supprimer le financement du Programme de contestation judiciaire. La demande de la FCFA est appuyée par l'ensemble de ses membres et de nombreuses associations nationales qui représentent des groupes linguistiques et des communautés de langue officielle.

La FCFA estime que le gouvernement fédéral a cessé de financer le Programme de contestation judiciaire sans prendre suffisamment en compte l'incidence de la décision sur le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et ses engagements envers les minorités linguistiques en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés* et de la *Loi*.

Le commissaire a entamé une enquête, qui se poursuit. Il a demandé un moratoire pour annuler l'abolition du financement du Programme de contestation judiciaire, mais en vain.

Nouveaux enjeux de conformité à la partie VII

L'analyse des plaintes reçues au cours de l'année révèle un fossé entre les attentes des communautés de langue officielle concernant la mise en œuvre des *mesures positives* et les impératifs en matière de prestation de programmes des institutions.

À titre d'exemple, la manière dont certaines plaintes sont formulées donne l'impression que certains membres des communautés de langue officielle s'attendent à ce que toute demande de financement d'un projet relatif aux langues soit acceptée, sous prétexte que l'institution visée a l'obligation de prendre des *mesures positives*. Pour leur part, les institutions sont plutôt d'avis que chaque demande de financement doit être évaluée dans le contexte global de leur mandat. Elles ont tendance à voir la notion de *mesure positive* comme une manière de concevoir des politiques ou d'offrir des programmes qu'elles auraient de toute façon fournis.

La différence de perspective entre certains membres des communautés de langue officielle et les institutions se manifeste aussi lors des processus de consultation. Au cours des derniers mois, le commissaire a observé l'émergence de quelques plaintes dites « préventives ». Il s'agit de cas où des individus ou des groupes, pressentant que le gouvernement adopterait une nouvelle mesure, adressent sans tarder une plainte au commissaire parce qu'ils n'ont pas encore été consultés à ce sujet. Dans ces situations, les institutions allèguent qu'il ne peut y avoir violation à la *Loi*, tant et aussi longtemps qu'une mesure n'a pas été prise officiellement.

Nous aborderons plus en détail l'état de la mise en œuvre des *mesures positives* au chapitre 3 et nous présenterons, au chapitre 4, les bulletins de rendement et les belles réussites de certaines institutions.

Observations sur la mise en œuvre des parties IV et V

Chaque année, le commissaire examine attentivement le rendement des institutions fédérales dans leur mise en œuvre des différentes parties de la *Loi*. Son analyse porte notamment sur la mise en œuvre de la partie IV (Communications avec le public et prestation des services) et de la partie V (Langue de travail).

La partie IV établit que « le public a, au Canada, le droit de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir les services » dans l'une ou l'autre des langues officielles. Elle vise avant tout à permettre aux Canadiens et aux Canadiennes d'exercer pleinement leurs droits constitutionnels de recevoir des services de qualité égale dans la langue officielle de leur choix, conformément à certaines règles établies.

Quant à elle, la partie V confirme que « le français et l'anglais sont les langues de travail des institutions fédérales ». Ainsi, chaque institution fédérale qui a des obligations en matière de langue de travail doit fournir à son personnel les outils et les conditions pour qu'il puisse exercer son travail dans la langue officielle de son choix. Il incombe aussi aux institutions de veiller à maintenir un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles.

Il existe un lien étroit entre les parties IV et V. Notons qu'en créant un milieu de travail respectueux des deux langues officielles et en disposant d'effectifs bilingues, les institutions fédérales sont en mesure d'offrir les services dans les deux langues officielles au public et à leurs employés.

Ses activités d'assurance de la conformité à ces aspects de la *Loi* ont fait voir au commissaire trois tendances : le minimalisme, l'incongruité et le paradoxe du leadership.

Minimalisme

Certaines institutions font preuve de minimalisme dans leur communication avec le public et en matière de langue de travail. Ces institutions font ainsi fi de l'esprit et de la lettre de la *Loi* qui sont d'assurer le respect du français et de l'anglais, leur égalité de statut et l'égalité des droits et privilèges quant à leur usage dans les institutions fédérales. Au sein de ces institutions, on semble être plus soucieux de maintenir des commodités administratives et d'éviter les précédents que d'offrir des services adéquats au public ou aux employés des régions bilingues.

Un exemple frappant de cette tendance : la pratique de certaines institutions d'établir les exigeances linguistiques de certains postes en fonction de la disponibilité du personnel bilingue dans la région, plutôt que des besoins réels du travail à accomplir. Cette pratique conduit souvent à des exigences linguistiques insuffisantes à la prestation d'un service adéquat dans les deux langues officielles.

D'autre part, l'analyse des plaintes déposées durant l'année révèle des interruptions prolongées de la prestation des services bilingues dans certains bureaux fédéraux. Dans ces cas, au lieu de chercher sérieusement à mettre en œuvre des solutions permanentes pour offrir des services au public dans les deux langues officielles, les institutions en cause se sont contentées de donner le numéro de téléphone d'un autre bureau.

Cette année, la Défense nationale, constatant l'échec de son approche universelle, a adopté un nouveau modèle selon lequel les besoins linguistiques ne sont plus établis en vertu des postes, mais plutôt en vertu des unités et des fonctions dans les Forces canadiennes. L'institution fédérale soutient que la rationalisation des ressources militaires bilingues lui permettra d'améliorer sa capacité opérationnelle et, par le fait même, de mieux se conformer à la *Loi*. Pour mettre en place son système, la Défense nationale a dû procéder à la révision de la désignation linguistique des unités et des fonctions militaires. Elle s'est donnée jusqu'en 2012 pour instituer les plus importantes priorités de son *Modèle de transformation du Programme des langues officielles de la Défense nationale*. Actuellement, trop peu de superviseurs militaires sont bilingues pour créer un milieu de travail propice à l'usage réel des deux langues officielles au sein des unités bilingues. Les enquêtes, études et vérifications du commissaire révèlent que, pendant une période d'environ 20 ans, le pourcentage de postes bilingues occupés par des militaires bilingues n'a fait que de maigres progrès, passant de 37 p. 100 à 47 p. 100 seulement.

Un dernier exemple : certaines institutions fédérales ont recours à des fournisseurs de services de l'externe. Souvent, ces tiers ne sont pas en mesure de respecter les clauses linguistiques de leur contrat parce que des membres de leur personnel n'ont pas les compétences linguistiques adéquates. Lorsque ces situations se présentent, rares sont les institutions qui mettent fin au contrat, un droit pourtant prévu par la clause linguistique. D'autres ne mettent pas en place des mécanismes de surveillance adéquats ou refusent d'outiller le tiers sous prétexte de ne pas s'immiscer dans ses affaires internes.

Il faut dire que certains règlements ou politiques d'organismes clés dans la mise en œuvre de la *Loi* peuvent contribuer, du moins en partie, à ce minimalisme. Le Commissariat a reçu plus d'une centaine de plaintes, au cours des années, sur l'absence du français ou de l'anglais dans la prestation de services généraux de certaines administrations aéroportuaires. Bien qu'elles reconnaissent leurs obligations envers le public voyageur (partie IV), ces administrations ne s'estiment pas assujetties à des exigences aussi contraignantes en ce qui concerne leurs services généraux (par exemple, leurs rapports annuels, les annonces qu'elles font paraître dans les journaux locaux pour s'approvisionner en services). La situation résulte du manque de clarté des politiques du Conseil du Trésor.

Il convient aussi de rappeler, une fois de plus, la désuétude du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*[15]. Dans son rapport annuel 2005-2006, la commissaire Adam a formellement recommandé au gouvernement d'entreprendre la révision du cadre réglementaire. Pour guider le gouvernement dans cette tâche, elle a formulé cinq principes directeurs. Malheureusement, la réaction du gouvernement n'a pas été à la hauteur des attentes. Le gouvernement aurait pourtant dû saisir l'occasion que lui a donnée le juge de la Cour fédérale dans l'affaire *Doucet*. Ce dernier a déclaré qu'une partie du *Règlement* était inconstitutionnelle en ce qui concerne son application aux services offerts par la Gendarmerie royale du Canada sur le tronçon de la route transcanadienne qui traverse la région d'Amherst, en Nouvelle-Écosse. En réponse au jugement, le gouvernement a publié un projet de modification du règlement dans la *Gazette du Canada* en octobre 2006. Comme il jugeait ce projet trop minimaliste, le commissaire a proposé des changements au Comité permanent des langues officielles du Sénat. En plus de signaler son appui aux modifications suggérées par le commissaire, le Comité a reconnu que le *Règlement* avait des lacunes. Le commissaire félicite le Comité sénatorial du travail accompli et entend revenir sur le sujet de la révision du cadre réglementaire dans un avenir rapproché.

Le minimalisme s'est aussi manifesté dans le domaine de la formation linguistique. Alors que certaines institutions appliquent la *Directive sur la formation linguistique et le maintien de l'acquis* de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada de manière relativement satisfaisante, d'autres semblent piétiner, surtout en ce qui concerne l'accès à la formation offerte dans le cadre du développement de la carrière. Ainsi, bon nombre d'employés unilingues se plaignent du manque d'occasions et d'outils de formation nécessaires pour parfaire leurs connaissances linguistiques en vue d'accéder à des postes bilingues et de progresser dans leur carrière au sein de la fonction publique.

Incongruité

Au cours de l'année, le commissaire a constaté les ennuis de certaines institutions qui, cherchant à respecter l'esprit de la *Loi*, se sont vues, du moins temporairement, placées dans une situation d'incongruité.

À titre d'exemple, le commissaire a reçu des plaintes d'employés qui n'étaient pas supervisés dans la langue de leur choix, en dépit du fait qu'ils occupaient des postes bilingues dans des régions désignées bilingues. L'institution en cause a corrigé le tir en déterminant de nouveau les exigences linguistiques rattachées aux postes de cadre et en procédant au recrutement d'individus possédant les compétences linguistiques requises. En revanche, comme suite à cette mesure, des employés unilingues de la même institution ont déposé des plaintes dénonçant une violation de leurs droits en vertu d'une autre partie de la *Loi*[16]. Selon les plaintes déposées, ces employés prétendaient ne plus pouvoir postuler pour obtenir les emplois de cadres en question. Bien que ces plaintes se soient avérées sans fondement, l'institution s'est sentie coincée.

Le paradoxe du leadership

En matière de langues officielles, le progrès exige un leadership affirmé. Pour s'en convaincre, il suffit de considérer le cas de MERX, le service d'avis d'appels d'offres publiques sur Internet. La piètre qualité de la traduction vers le français des appels d'offres a souvent été dénoncée. Il aura fallu l'intervention des parlementaires et quelques articles de journaux acerbes qui dénoncent la situation pour faire avancer les choses. Les ministères responsables ont finalement mis en œuvre des mesures correctives en exigeant que toutes les demandes de soumissions soient revues par le Bureau de la traduction.

L'histoire démontre aussi qu'un individu peut faire toute la différence. Grâce au leadership du ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada exercé

[15] Notons qu'il s'agit du seul règlement adopté en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et que son adoption remonte à 1992.
[16] Il s'agit de la partie VI (Participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise).

au cours des derniers mois, cette institution a enfin commencé à donner suite à plusieurs recommandations faites dans le cadre d'enquêtes et d'une vérification.

Il est néanmoins triste de constater, 41 ans après l'adoption de la politique linguistique annoncée par Lester B. Pearson, 37 ans après l'adoption de la *Loi* et 25 ans après l'entrée en vigueur de la *Charte canadienne des droits et libertés*, qu'il faille un fort leader ou de la mauvaise presse pour faire bouger les choses. La valeur des langues officielles doit s'ancrer dans l'esprit collectif et dans la culture organisationnelle des institutions fédérales.

Les langues officielles dans les provinces et les territoires : quelques faits marquants

Comme le gouvernement fédéral, les provinces et les territoires ont une influence déterminante sur le développement des communautés de langue officielle et la promotion de la dualité linguistique. Voici quelques faits marquants qui se sont produits dans certaines provinces en 2006-2007.

- Grâce à l'habile direction de l'Office des affaires acadiennes de la Nouvelle-Écosse, appuyée par le Comité de coordination des services en français, la **mise en œuvre de la *Loi sur les services en français* en Nouvelle-Écosse** n'a cessé de progresser depuis sa promulgation en décembre 2004. Parmi les faits notables de l'année découlant de cette mise en œuvre, soulignons l'adoption, en décembre 2006, d'un règlement sur la prestation des services en français.
- L'année 2006 a aussi été marquée par le **20e anniversaire de la *Loi sur les services en français* de l'Ontario**. Le gouvernement ontarien a saisi l'occasion pour rappeler son appui aux communautés de langue française et pour célébrer l'apport social, culturel et économique de ces communautés à la province. L'Office des affaires francophones, en collaboration avec divers partenaires, dont des ministères provinciaux et des établissements d'enseignement, a organisé une série d'événements et d'activités à l'échelle provinciale. Le gouvernement a profité de cet anniversaire pour annoncer son intention de présenter un projet de loi visant à mettre sur pied un Bureau du commissaire aux services en français.
- À sa rencontre d'octobre 2006, la **Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne** (CMFC) a rendu publics les résultats d'une consultation d'envergure qui soulèvent les principales difficultés auxquelles la francophonie canadienne est confrontée. Devant ces résultats, la CMFC a conclu que le renforcement de la francophonie canadienne passe par des actions ciblées auprès des jeunes et des immigrants. L'esprit d'ouverture de la francophonie à l'égard des francophiles et le rayonnement national et international figurent aussi parmi les facteurs de réussite. Le commissaire se réjouit du leadership et de la volonté des provinces de contribuer à l'épanouissement de la francophonie canadienne.
- De son côté, le gouvernement du Québec a adopté, en novembre 2006, **une nouvelle politique en matière de francophonie canadienne**. Cette politique est le résultat des discussions du Forum de la francophonie, qui a eu lieu à Québec en mai 2004 et où le ministre québécois des Affaires intergouvernementales et de la Francophonie canadienne a proclamé le début d'une nouvelle ère dans les relations entre le Québec et les francophones hors Québec. Les secteurs visés par la politique : la culture et les communications, l'éducation, le développement économique et la santé, la petite enfance, la jeunesse, l'immigration, la justice, le développement durable et les technologies de l'information. La nouvelle politique traduit le désir du gouvernement du Québec de jouer le rôle de chef de file du renforcement de la solidarité entre les francophones du pays.

Conclusion

En somme, la volonté d'agir du nouveau gouvernement, si elle existe, ne s'est pas encore manifestée aussi clairement qu'on l'aurait souhaité. Le bilan du traitement que le gouvernement a réservé au Programme des langues officielles est plutôt mitigé, puisque les progrès dans le dossier n'ont pas été à la hauteur de la générosité des paroles. Une chose est certaine : l'annonce des compressions budgétaires de septembre 2006 a semé un sérieux doute dans l'esprit du commissaire quant à l'engagement véritable du gouvernement fédéral. Le gouvernement doit absolument se garder de porter une nouvelle fois atteinte au Programme des langues officielles lors de la prochaine ronde de compressions budgétaires prévue en 2007-2008.

CHAPITRE 2

VERS UNE GESTION PLUS INTÉGRÉE DES LANGUES OFFICIELLES

Vers une gestion plus intégrée des langues officielles

Introduction

Au Canada, le Programme des langues officielles constitue un vaste champ d'activités dont l'objectif est d'offrir à l'ensemble de la population des chances égales de s'épanouir dans la langue de son choix. Pour gérer ces activités et atteindre cet objectif, le gouvernement fédéral s'est donné, au fil des ans, bon nombre de structures et de moyens. Aujourd'hui, le Programme des langues officielles est assorti de ressources financières, de lignes de conduite ainsi que d'un ensemble de mesures qui régissent l'organisation, la planification, la coordination et la surveillance des activités. Ces dernières se réalisent grâce au travail de nombreuses institutions, qui vont du ministère le plus important jusqu'au plus petit secrétariat. Tout en contribuant à l'atteinte de l'objectif général du gouvernement, chaque institution remplit un mandat particulier et établit ses propres priorités.

On s'en doute, les choix que fait le gouvernement fédéral en matière de gestion du Programme des langues officielles comptent pour beaucoup dans la réalisation de la vision globale en matière de dualité linguistique canadienne. La mission du gouvernement consiste à obtenir un rendement optimal de tous les éléments qui concourent au même but, c'est-à-dire de faire progresser le pays vers l'égalité du français et de l'anglais.

Le présent chapitre traite de ces enjeux. En somme, il plaide pour une gestion plus uniforme des langues officielles au sein de la fonction publique fédérale. Il explore donc deux grands thèmes. En premier lieu, il propose le bilan de l'année en cours de la mise en œuvre du *Plan d'action pour les langues officielles* et il souligne, du même coup, l'importance que se poursuive cette vaste initiative gouvernementale. En deuxième lieu, il s'attarde à la gouvernance des langues officielles en soulevant des questions sur les mécanismes actuels de gestion et les changements récemment apportés à la gouvernance.

Plan d'action pour les langues officielles

La phase finale du Plan d'action

Le *Plan d'action pour les langues officielles* amorce ce printemps sa cinquième et dernière année de mise en œuvre. Lancé en mars 2003 et doté d'un budget initial de 750 millions de dollars, le Plan d'action vise trois objectifs principaux : favoriser la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire, accroître le bilinguisme au sein de la

fonction publique fédérale et renforcer la dualité linguistique au pays. L'année 2006-2007 a surtout été marquée par l'incertitude qui règne quant à son avenir et à la volonté réelle du gouvernement actuel de le maintenir.

L'engagement en dents de scie du gouvernement fédéral

Malgré l'engagement maintes fois répété du premier ministre et de la ministre des Langues officielles envers la dualité linguistique, le gouvernement a, dans les faits, directement porté atteinte au Plan d'action durant l'année en cours. En éliminant le Fonds d'innovation en matière de langues officielles, une composante essentielle du Plan d'action, le gouvernement a nui à l'atteinte des objectifs du Plan. Ce fonds, comme nous l'avons déjà mentionné, finançait des projets visant à améliorer la qualité des services dans la fonction publique. Ajoutons que les compressions budgétaires de septembre 2006 touchent aussi indirectement le Plan d'action. En effet, d'autres réductions, auxquelles on a procédé dans des ministères ou agences clés, ont notamment eu comme conséquence de réduire la capacité de ces institutions à mener à bien le Plan d'action.

Sommaire des activités et des résultats

Accès aux soins de santé dans la langue de la minorité

C'est sans doute dans le domaine de la santé que le Plan d'action a connu le plus de succès. D'ailleurs, les communautés francophones et anglophones en situation minoritaire se disent satisfaites des retombées du plan dans ce secteur.

Du côté francophone, les 17 réseaux régionaux[17] créés durant la première année du Plan d'action ont poursuivi leurs activités sur le terrain. Environ 70 projets ont abouti en 2006. Les réseaux ont consolidé leurs partenariats avec les provinces, et les perspectives sont très prometteuses. Du côté de la communauté anglo-québécoise, qui a plutôt misé sur la formation linguistique des professionnels de la santé et sur la rétention des professionnels en région, les résultats sont tout aussi encourageants.

Santé Canada s'affaire actuellement aux évaluations formatives et sommatives[18] des initiatives financées dans le cadre du Plan d'action. Les résultats de l'évaluation sommative, en particulier, serviront à établir les modalités du financement qui sera accordé de 2008 à 2011. Dans les communautés, le financement à long terme demeure une source d'inquiétude.

Le commissaire tient à souligner le travail de Santé Canada, et il espère vivement que le financement des réseaux se poursuivra au cours des prochaines années. Le travail de ces groupes est important, et les résultats qui en découleront se feront sans doute sentir plus concrètement dans quelques années.

Recrutement et rétention des immigrants dans les communautés francophones en situation minoritaire

Le *Plan d'action pour les langues officielles* a ouvert la voie à une série d'activités visant à favoriser l'arrivée de nouveaux immigrants au sein des communautés de langue officielle. L'objectif consiste à remédier au problème du nombre insuffisant d'immigrants francophones qui viennent s'établir dans les communautés francophones en situation minoritaire par rapport au poids démographique de ces communautés, un problème d'ailleurs soulevé dans les études du Commissariat.

Le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration peut être fier du travail qu'il a accompli ces dernières années. Parmi ses nombreuses activités, le Ministère a notamment lancé récemment un plan stratégique qui définit les objectifs, jusqu'en 2011, du Comité directeur Citoyenneté et Immigration Canada – Communautés francophones en situation minoritaire. Ce plan établit des cibles précises, par exemple d'attirer de 8 000 à 10 000 immigrants d'expression française au sein des communautés francophones hors Québec par année.

Malgré le bilan largement positif des dernières années, certains défis pointent à l'horizon. D'une part, l'incertitude plane quant au financement versé en vue de la mise en œuvre du Plan stratégique. De plus, l'avenir des initiatives spéciales en immigration francophone après la fin de la mise en œuvre du Plan d'action, en 2008, est incertain.

[17] Voir l'illustration du principe 2, page 36.

[18] Généralement effectuées à mi-parcours d'un programme, les évaluations formatives visent à déterminer rapidement les améliorations qu'il y a lieu d'apporter au programme. Pour leur part, les évaluations sommatives sont menées au terme du cycle de vie d'un programme afin d'établir si les résultats attendus ont été atteints et de planifier l'avenir du programme.

Rappelons, par ailleurs, que le financement destiné à favoriser l'immigration dans les communautés francophones provient actuellement des budgets alloués à l'intégration de l'ensemble des immigrants. Comme le budget du Ministère a augmenté au printemps 2006, le commissaire espère que les initiatives dans le domaine de l'immigration francophone recevront leur juste part afin que l'on comble les nombreuses lacunes. Selon lui, il y aurait notamment lieu de réserver des fonds particuliers à l'immigration dans les communautés francophones.

Accès à la justice dans les deux langues officielles

En matière d'accès à la justice dans les deux langues officielles, le Plan d'action comporte trois volets principaux : la mise en œuvre de la *Loi sur les contraventions* dans les provinces, l'accès à la justice dans la langue des communautés en situation minoritaire et la réédiction des textes de loi dans leur langue.

Le commissaire constate que les activités du ministère de la Justice se sont poursuivies de façon satisfaisante vers l'atteinte des objectifs. Le Ministère affirme que le financement de ces diverses activités sera révisé en 2008, après l'évaluation sommative. Bien entendu, le commissaire espère voir les activités de ce ministère se poursuivre et il l'encourage à majorer le financement.

Éducation dans la langue de la minorité

La plus grande part du financement accordé dans le cadre du Plan d'action est allée au domaine de l'éducation. L'objectif consiste à augmenter les inscriptions dans les écoles des communautés de langue officielle afin d'atteindre, d'ici 2013, un taux d'inscription de 80 p. 100 des enfants admissibles[19].

Le financement est distribué selon les besoins des communautés. Il peut s'agir d'améliorer l'accès aux écoles des communautés de langue officielle, de rehausser la qualité des programmes scolaires, d'améliorer le perfectionnement professionnel des professeurs, de mettre au point des outils pédagogiques et des programmes de francisation, d'aménager des espaces communautaires liés à l'école, de favoriser le recrutement et la rétention.

Selon les données contenues dans le Plan d'action, le taux d'inscription des enfants admissibles dans les écoles de langue française en milieu minoritaire était de 68 p. 100 en 2001. Au Québec, le taux d'inscription des enfants admissibles dans les écoles de langue anglaise se situe déjà à 90 p. 100. Par conséquent, les mesures prises dans cette province visent plutôt l'amélioration des programmes et des conditions d'apprentissage. Cela dit, dans le domaine de l'éducation, l'ampleur des répercussions du Plan d'action ne sera pleinement connue que vers la fin de l'année, lorsque les provinces et Patrimoine canadien auront soumis un rapport d'évaluation portant sur l'ensemble du pays.

Enseignement des langues secondes

Le Plan d'action a aussi comme objectif de doubler la proportion de jeunes Canadiens bilingues âgés de 15 ans à 19 ans, c'est-à-dire de la faire passer de 24 p.100 à 50 p.100 d'ici 2013. Le financement sert à améliorer les programmes scolaires, à augmenter le nombre de professeurs qualifiés, à faciliter les échanges d'étudiants et à appuyer la recherche.

Certains organismes œuvrant dans le milieu de l'enseignement remettent en question la transparence des programmes de transfert en éducation et sont d'avis que l'injection de nouveaux fonds, bien que nécessaire, ne serait à elle seule pas suffisante pour renouveler l'intérêt que suscite l'apprentissage de l'autre langue officielle. Il faudrait une volonté politique plus forte ainsi qu'un plan d'ensemble national pour obtenir les résultats désirés. Comme c'est le cas dans le domaine de l'éducation dans la langue de la minorité, les provinces et Patrimoine canadien rendront compte, au cours de l'année, des progrès réalisés dans le domaine de l'enseignement des langues secondes.

Petite enfance

Sous le volet de l'éducation, le Plan d'action cherche aussi à favoriser la création de programmes destinés à la petite enfance, notamment des garderies et des maternelles dans les écoles de la communauté.

[19] Voir le *Plan d'action pour les langues officielles*.

La période de démarrage a été longue dans ce domaine, mais certains organismes ont finalement pu obtenir des fonds. C'est notamment le cas de la Commission nationale des parents francophones qui a terminé la phase 2 du projet Partir en français. L'un des buts du projet : améliorer la capacité des organismes œuvrant dans le domaine de la petite enfance de faire rapport sur l'utilisation des subventions. De plus, durant l'année en cours, 2,8 millions de dollars ont été accordés à la réalisation d'un projet pilote visant à mettre en place, dans cinq communautés en situation minoritaire, des services d'intervention enrichie destinés aux enfants de trois ans.

Toutefois, un événement malheureux a touché l'ensemble des initiatives visant la petite enfance. Les ententes sur les garderies, conclues avec les provinces en 2005, ont été annulées en 2006, car le gouvernement actuel a privilégié le mécanisme de subventions directes aux parents. Or, les ententes initiales contenaient des dispositions linguistiques qui allaient faciliter la mise en place de garderies dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Le commissaire souhaite que voie le jour un mécanisme qui donnerait aux communautés en situation minoritaire l'accès à des services de garderie de qualité dans leur langue qui répondraient à leurs besoins.

Alphabétisation

L'alphabétisation est l'un des secteurs du Plan d'action où des progrès remarquables ont été accomplis durant les premières années. En 2005-2006, le Programme national d'alphabétisation aurait financé 30 projets communautaires dans tout le Canada.

Toutefois, les compressions budgétaires imposées par le gouvernement fédéral en septembre 2006 ont réduit le montant des subventions accordées aux organismes provinciaux et régionaux de lutte contre l'analphabétisme, ce qui a entraîné la dissolution de plusieurs d'entre eux. De son propre aveu, le gouvernement souhaite miser sur les organismes nationaux d'alphabétisation. Cependant, on se demande comment les visées du Plan d'action se concrétiseront sans le travail des organismes provinciaux et régionaux.

Développement économique et formation de la main-d'œuvre

Les initiatives dans le domaine du développement économique et de la formation de la main-d'œuvre relèvent d'Industrie Canada et de Ressources humaines et Développement social Canada.

Les renseignements fournis par Industrie Canada sur ses réalisations de l'année indiquent que les activités prévues se poursuivent. Il s'agit notamment d'activités visant à sensibiliser les conseillers économiques des sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) à la situation des communautés de langue officielle et à donner une plus grande visibilité aux services de consultation dans les communautés. Selon les critiques de certains organismes communautaires, le Ministère met surtout l'accent sur les programmes existants. Le Ministère n'aurait donc pas élaboré de stratégie d'ensemble pour promouvoir le développement économique des communautés de langue officielle. Toutefois, il a entrepris l'année dernière une recherche d'envergure sur la situation économique et le potentiel économique des communautés de langue officielle. Aux dires du Ministère, les résultats de cette recherche serviront à orienter sa contribution au Plan d'action. Il est à espérer que cette recherche permettra également à Industrie Canada de mieux cibler les initiatives visant les communautés de langue officielle. Finalement, trois groupes œuvrant dans l'industrie de la langue[20] ont poursuivi leurs activités grâce à des investissements totalisant environ 5,1 millions de dollars.

Le rôle de Ressources humaines et Développement social Canada consiste en particulier à organiser des stages pratiques en milieu de travail pour former les jeunes et à gérer le Fonds d'habilitation. L'offre de stages de formation continue d'augmenter, et le Ministère affirme avoir dépassé l'objectif de 800 stages prévus dans le Plan d'action. Un total de 1 144 stages auraient été offerts en 2005-2006, et auraient ainsi facilité la transition d'autant de jeunes vers le monde du travail.

L'injection de 12 millions de dollars par année dans le Fonds d'habilitation constitue, selon le Commissariat, une *mesure positive* puisqu'elle assure la stabilité financière des réseaux de développement économique et leur permet de planifier à long terme. Par ailleurs, le Fonds permet maintenant la création d'ententes de contribution pluriannuelles.

[20] Il s'agit du Réseau canadien de l'industrie de la langue, de l'Association de l'industrie de la langue et du Centre de recherche en technologies langagières.

Le commissaire ne saurait non plus passer sous silence le renouvellement de deux importants protocoles d'entente. L'un d'entre eux lie le gouvernement du Canada et le Réseau de développement économique et d'employabilité (RDÉE) Canada, qui représente les communautés francophones en situation minoritaire. L'autre vise le gouvernement fédéral et la Table communautaire, un organisme porte-parole de la communauté anglophone du Québec. Ces deux ententes ont comme objectif principal de fournir un encadrement au leadership et à la gestion dans les domaines du développement économique communautaire et du développement des ressources humaines dans les communautés de langue officielle.

Langue de travail et langue de service

Le Plan d'action réserve des sommes importantes à l'augmentation du bilinguisme au sein de la fonction publique fédérale. Les trois grands secteurs d'activité sont : les mesures innovatrices pour favoriser l'utilisation des langues officielles dans les milieux de travail; le renforcement des capacités d'évaluation et de vérification par l'entremise du Centre d'excellence pour la fonction publique; et l'amélioration de la capacité bilingue de la fonction publique.

L'abolition du Fonds d'innovation en matière de langues officielles, dont il a été question précédemment, est une mesure qui a directement porté atteinte au Plan d'action. Doté à l'origine d'un budget de 14 millions de dollars versés sur 5 ans, ce fonds a été aboli plusieurs mois avant son terme.

Comme nous l'avons déjà dit, le Plan d'action pourrait aussi être touché indirectement. Par exemple, le budget de fonctionnement de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique subira d'importantes réductions au cours des deux prochaines années. L'Agence ne reçoit plus que 3 millions de dollars annuellement pour remplir ses fonctions de surveillance et de vérification en matière de langues officielles. Cette somme paraît nettement insuffisante, compte tenu de l'ampleur de la tâche à accomplir.

En dépit des compressions, le commissaire note certaines avancées importantes au sein de l'Agence, notamment la création du Tableau de bord de gestion des langues officielles.

Le Plan d'action prévoyait aussi le versement de 36,1 millions de dollars sur 3 ans à partir de l'année financière 2003-2004 pour accroître l'offre de formation linguistique et la capacité bilingue des institutions. Lorsque cette initiative est arrivée à terme, en 2006-2007, l'École de la fonction publique du Canada a reçu un montant supplémentaire de 12,4 millions de dollars en vue de réduire les listes d'attente pour obtenir de la formation linguistique. Il n'est pas certain, toutefois, que cet objectif ait été atteint.

Autre fait important à noter : le gouvernement examine depuis 2005 la gestion de la formation linguistique au sein de la fonction publique. Depuis le 1er avril 2007, le nouveau modèle de gestion transfère la responsabilité de la formation linguistique aux ministères, sans toutefois leur fournir de nouvelles ressources. Dans ces circonstances, le commissaire se demande si les ministères ont la capacité de gérer et de financer la formation. L'École de la fonction publique du Canada a changé de rôle et agit maintenant comme une sorte de « courtier en formation linguistique » pour ce qui est de la formation à temps plein. L'École remplit cette fonction par l'entremise d'une offre à commandes permanente pour tous les ministères. Elle se charge aussi de créer les groupes, de former les professeurs et de s'assurer de la qualité de la formation. Elle continue à offrir de la formation linguistique aux personnes ayant des problèmes d'apprentissage. Bien qu'il revienne au gouvernement de déterminer les paramètres de gestion de la formation linguistique, le commissaire suivra le dossier de près et espère qu'il donnera des résultats positifs.

Le commissaire s'inquiète aussi du laxisme de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique et de la Commission de la fonction publique en ce qui concerne les nombreux cas de non-conformité[21] qui indiquent que les ministères ne respectent pas toujours la politique de dotation

[21] La non-conformité survient lorsqu'un titulaire qui ne répond pas aux exigences linguistiques de son poste à la fin de la période initiale d'exemption de deux ans n'a pas obtenu de prolongation de cette période, n'a pas été muté à un poste pour lequel il possède toutes les qualifications et n'a pas obtenu d'exemption en vertu du *Décret d'exemption concernant les langues officielles dans la fonction publique*.

impérative. Le rapport annuel de la Commission de la fonction publique du Canada mentionne 892 cas de non-conformité en date du 1er avril 2005.

De plus, on exerce des pressions pour que soit revue la politique de dotation impérative. Il va sans dire que le commissaire jugerait, à ce chapitre, tout recul inacceptable. Il serait aussi question, au sein du gouvernement, de doubler la période de validité des tests d'évaluation des compétences en langue seconde, et de la faire ainsi passer de cinq à dix ans. Cette possibilité inquiète puisqu'elle laisse la porte ouverte à une dégradation des compétences.

Au-delà de 2008

Le Plan d'action continue de représenter un espoir de renouveau dans les communautés de langue officielle. Ces dernières voient en lui une démarche de valorisation des deux langues officielles au sein d'une société canadienne changeante et en constante évolution. Il s'agit aussi pour elles du témoignage d'un gouvernement qui se veut encore plus accueillant et qui offre à l'ensemble de la population une qualité de vie et des chances égales de s'épanouir.

Malgré l'apathie initiale de certaines institutions et une coordination parfois boiteuse, le Plan d'action a, tout compte fait, réussi en grande partie son pari. Il a donné le nouvel élan tant souhaité à la politique des langues officielles et a contribué à faire contrepoids aux compressions budgétaires qui ont touché les communautés de langue officielle au cours des années qui ont précédé l'adoption du Plan d'action. Le Plan d'action s'est aussi avéré fort utile, ne serait-ce que parce qu'il donne l'occasion à de nombreuses institutions fédérales de se rassembler autour d'objectifs communs et de définir des mécanismes de reddition de comptes en matière de langues officielles.

Il est vrai que les répercussions tangibles du Plan d'action sur les communautés restent inconnues. Si les évaluations en cours produisent des données intéressantes et valides, elles saisissent en réalité les effets à court terme du Plan d'action et non les répercussions d'une initiative rendue à maturité.

Le commissaire aux langues officielles est d'avis que le gouvernement fédéral doit impérativement s'inspirer de l'esprit du Plan d'action, fondement important du Programme des langues officielles au pays. Le commissaire souhaite voir s'amorcer, dès cette année, une réflexion sur l'avenir des communautés de langue officielle et sur le rôle que jouera l'initiative qui succèdera au Plan d'action.

À l'occasion de cette réflexion, il conviendra certainement d'apporter des mises au point aux stratégies initiales et d'explorer de nouveaux axes d'intervention. La prochaine étape qui découlera du Plan d'action pourrait notamment inclure le domaine des arts et de la culture, des initiatives destinées à la jeunesse ainsi que de nouvelles mesures pour promouvoir la dualité linguistique dans la société canadienne et pour favoriser l'apprentissage des langues secondes. Les représentants des communautés en auront long à dire sur ces sujets, et il faudra tenir compte de leurs aspirations, particulièrement en ce qui concerne les nouvelles obligations énoncées dans la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Par ailleurs, toutes les nouvelles initiatives devraient être accompagnées de mécanismes ciblant des objectifs précis et mobilisant les institutions et les communautés vers l'atteinte de résultats.

Recommandation 1

Le commissaire recommande que la ministre des Langues officielles, en collaboration avec les communautés, les provinces et les territoires, conçoive, au cours de la prochaine année, une initiative qui succédera au *Plan d'action pour les langues officielles* et qui consolidera les acquis. Durant le processus de conception, le gouvernement fédéral devra considérer attentivement l'élargissement de la portée du Plan d'action pour inclure, notamment, les domaines des arts et de la culture, des initiatives destinées aux jeunes et de nouvelles mesures visant la promotion de la dualité linguistique.

La gouvernance du Programme des langues officielles

Une mise en œuvre efficace de la *Loi* repose, bien sûr, sur une forte volonté politique. Cependant, il faut aussi de nombreux moyens et des structures administratives qui favorisent un progrès réel vers l'égalité de statut du français et de l'anglais dans la société canadienne.

À l'échelle fédérale, le Cabinet assure le leadership politique dans le cadre du Programme des langues officielles. La Chambre des communes, le Sénat et leurs comités permanents sur les langues officielles respectifs exercent aussi des rôles importants de vigie et s'occupent du cadre législatif.

Figure 1
Gouvernance du Programme des langues officielles*

NIVEAU POLITIQUE
Premier ministre
Parlement
Commissaire aux langues officielles
Sénat
Comité permanent
Chambre des communes
Comité permanent
Ministre des Langues officielles
Comité des sous-ministres adjoints responsable des langues officielles
NIVEAU ADMINISTRATIF
Patrimoine canadien
Justice
Agence de gestion des ressources humaines
Ministères et organismes fédéraux clés – Plan d'action
Institutions fédérales désignées (article 41 de la Loi)
Ensemble des ministères et organismes fédéraux
PARTENAIRES
Gouvernements provinciaux et territoriaux, communautés de langue officielle en situation minoritaire, intervenants et intervenantes, Canadiens et Canadiennes
Remarque : Les rapports du commissaire aux langues officielles, de la ministre du Patrimoine canadien et du président du Conseil du Trésor sont soumis chaque année au Parlement.

* *Le point sur la mise en œuvre du* Plan d'action pour les langues officielles : *Rapport de mi-parcours*, p.45

Depuis 2001, s'ajoute à ces entités un ministre des Langues officielles qui veille à la coordination horizontale du dossier des langues officielles. La nomination du ministre a été suivie de la préparation du *Plan d'action pour les langues officielles*, en 2003. Le Plan d'action est assorti du *Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles* qui précise, entre autres, les engagements prévus à la partie VII de la *Loi* de même que les responsabilités de chaque institution fédérale à cet égard. Il définit les mécanismes de coordination de la politique fédérale des langues officielles et des initiatives qui en découlent. Dans leur travail, les ministères sont aussi guidés par le *Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats*. Ce document explique comment se distribuent les ressources et les responsabilités et présente les résultats attendus en vue de la mise en œuvre de la politique canadienne sur les langues officielles.

Pendant quelques années, les ministres responsables des langues officielles ont aussi travaillé de concert avec le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles, forum de la haute gestion des ministères clés où se traite toute question jugée d'intérêt commun.

Entre 2001 et 2006, le ministre des Langues officielles comptait sur l'appui administratif de la direction générale des langues officielles du Bureau du Conseil privé.

Patrimoine canadien, pour sa part, a la responsabilité de coordonner les activités de l'ensemble des institutions et veille, depuis 1994, à ce que 32 institutions fédérales consultent les communautés de langue officielle et établissent des plans d'action en vue de leur épanouissement. Cette responsabilité découle du *Cadre de responsabilisation ministérielle pour la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la* Loi.

La structure de gouvernance des langues officielles est le produit de nombreuses années de tentatives d'amélioration. L'histoire a démontré, par exemple, que Patrimoine canadien, à titre de ministère à vocation sectorielle et non horizontale, n'est pas bien équipé pour donner des directives à l'ensemble des institutions fédérales. De là l'importance de compter sur une agence centrale pour amener le changement de culture organisationnelle nécessaire à la mise en œuvre efficace de la *Loi*. Dans son rapport annuel 2005-2006, la commissaire Adam faisait justement l'éloge de l'appui fourni par l'appareil administratif du Bureau du Conseil privé au ministre des Langues officielles.

À l'instar de ses prédécesseurs, le commissaire Fraser s'intéresse de près aux enjeux liés à la gouvernance des langues officielles. Il s'interroge notamment sur la structure de gestion des langues officielles et sur la reddition de comptes. Sont-elles propices à une mise en œuvre efficace de la *Loi*?

Changements à la gouvernance des langues officielles

En 2006, le gouvernement fédéral a effectué des changements importants à la structure de gouvernance des langues officielles. Ces changements préoccupent le commissaire.

En février, le premier ministre a confié deux rôles distincts à la ministre des Langues officielles. Le premier rôle, que les prédécesseurs de la ministre assumaient déjà, consiste à coordonner l'ensemble des activités des institutions fédérales liées aux langues officielles et la mise en œuvre globale de la *Loi*. À cela s'est ajouté un deuxième rôle, celui de gérer les programmes d'appui aux langues officielles de Patrimoine canadien dont ceux destinés aux communautés de langue officielle.

A priori, le commissaire considère les deux responsabilités de la ministre comme difficilement conciliables. En effet, pour bien jouer son rôle de coordinatrice de l'ensemble des activités des institutions fédérales en matière de langues officielles, elle doit poser un regard critique sur ces institutions. Or, comme elle est responsable des programmes touchant les langues officielles d'une de ces institutions, comment peut-elle faire preuve d'objectivité?

Autre changement apporté en février 2006 : le centre de coordination des langues officielles est passé du Bureau du Conseil privé au ministère du Patrimoine canadien. Le commissaire se questionne sur la valeur d'un tel transfert. Ces changements affaibliront-ils la gouvernance horizontale? Auront-ils une incidence sur les relations qu'entretiennent les organismes des communautés de langue officielle avec le gouvernement fédéral? Il convient de rappeler que le Bureau du Conseil privé constitue un centre névralgique de l'appareil fédéral. Si la coordination des langues officielles lui était confiée, c'était pour voir à une mise en œuvre uniforme du Programme des langues officielles. Était-il avisé d'écarter ainsi le greffier du Conseil privé du dossier des langues officielles, lui qui cumule les rôles de sous-ministre du premier ministre, de secrétaire du Cabinet et de chef de la fonction publique? On s'interroge aussi sur la pertinence de la réforme administrative, compte tenu de l'objectif de parvenir à une mise en œuvre efficace de la partie VII de la *Loi*, laquelle suppose un engagement résolu et un solide leadership des agences centrales.

Seul l'avenir nous dira si la réforme se soldera par une gestion plus uniforme des langues officielles. Il restera cependant que la ministre des Langues officielles ne pourra plus compter sur le Bureau du Conseil privé pour solliciter l'engagement de ses homologues. En conséquence, la tâche d'assurer le fonctionnement des mécanismes de coordination horizontale en vue de la mise en œuvre de la partie VII et de l'ensemble de la politique du gouvernement fédéral sur les langues officielles risque d'être plus ardue.

Le gouvernement fédéral a confirmé, par ailleurs, qu'aucun comité ministériel ne se penche sur les questions liées aux langues officielles et que la ministre des Langues officielles joue son rôle de coordination lors de rencontres ou d'interventions bilatérales auprès de ses collègues. Cette façon de faire diffère des pratiques des dernières années. Le commissaire s'inquiète de l'absence de mécanismes ou d'occasions de rencontre qui favoriseraient le leadership dans le domaine des langues officielles aux plus hauts niveaux.

Le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles, pour sa part, a été aboli. Ce comité appuyait le greffier du Conseil privé et secrétaire du Cabinet dans son rôle de leadership au sein de l'appareil fédéral afin que se concrétisent les objectifs de la politique linguistique canadienne. Bien que certains comités de sous-ministres puissent traiter d'enjeux liés aux langues officielles à l'avenir, dans les faits, la plus grande partie des responsabilités a été reléguée à un comité de sous-ministres adjoints. Ce dernier s'est réuni pour la première fois à la fin octobre 2006, soit presque un an après la modification de la *Loi*. Son rôle principal consiste à veiller à la mise en œuvre du Plan d'action et à définir des orientations stratégiques pour guider l'ensemble des institutions fédérales. Cette restructuration favorisera-t-elle vraiment une meilleure intégration et des progrès plus rapides dans tous les dossiers liés aux langues officielles? Un sérieux doute plane.

Enfin, il convient de souligner que le *Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles* et le *Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats* constituent les fondements de la coordination horizontale des langues officielles dans l'appareil fédéral. Ces documents ont été préparés à une époque où le gouvernement et ses institutions n'étaient pas tenus par la *Loi* de prendre des mesures positives pour assurer le développement des communautés de langue officielle et promouvoir la dualité linguistique. Étant donné le nouveau contexte, notamment l'abolition du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles, le rôle amoindri du Bureau du Conseil privé et la nouvelle partie VII, le gouvernement fédéral doit revoir le *Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles*.

Recommandation 2

Le commissaire recommande que la ministre des Langues officielles revoie le *Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles* en tenant compte des changements apportés à la gouvernance des langues officielles et des nouvelles obligations des institutions fédérales qui découlent des modifications législatives de novembre 2005.

Conclusion

Dans ce chapitre, il a été question de la gestion et de l'organisation du Programme des langues officielles au sein de l'appareil fédéral.

Le *Plan d'action pour les langues officielles*, qui amorce sa dernière année d'application, compte désormais parmi les outils importants qui concourent à la réalisation de l'égalité réelle en matière linguistique. Le Plan d'action a été lancé en 2003, dans le but principal de donner un nouvel élan aux communautés de langue officielle, qui avaient trop souvent fait les frais des compressions budgétaires au cours des années précédentes. Malgré certains accrocs, le Plan d'action a connu des succès. Il a notamment permis à un grand nombre d'institutions fédérales de s'organiser en fonction d'objectifs communs et de définir des mécanismes de reddition de comptes en matière de langues officielles. Selon le commissaire, le temps est venu de songer à la prochaine étape, c'est-à-dire ce qui succèdera au *Plan d'action pour les langues officielles*.

Par ailleurs, le commissaire suivra de près l'évolution de la réforme administrative qui a marqué le Programme des langues officielles en 2006. Il n'est pas convaincu que les modifications apportées, notamment l'abolition du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles, la diminution des responsabilités du Bureau du Conseil privé et le double rôle de la ministre des Langues officielles, vont réaliser une meilleure gestion du Programme des langues officielles.

CHAPITRE 3

LES *MESURES POSITIVES* : UNE OCCASION À SAISIR

Les *mesures positives* : une occasion à saisir

Introduction

Telle une avancée technologique qui élargit les possibilités d'affaires d'une entreprise, la notion de *mesures positives* ouvre de nouveaux horizons en matière de langues officielles au pays. Une occasion est à saisir, de nouvelles perspectives se dessinent.

Le concept de *mesures positives*, tiré de la nouvelle partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, ravive l'espoir d'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Le renforcement de la partie VII vise à concrétiser l'engagement du gouvernement fédéral, énoncé à l'article 41 de la *Loi*, à « favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones et à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ». Ainsi, les communautés de langue officielle sont en droit d'exiger et de s'attendre à une gestion plus proactive du dossier des langues officielles de la part du gouvernement fédéral et de ses institutions.

Au chapitre 1, nous avons mis en lumière le contraste entre le discours et les actions du gouvernement depuis l'adoption de la nouvelle partie VII. Nous avons d'abord mentionné certaines affirmations encourageantes que le premier ministre et la ministre responsable des Langues officielles ont prononcées lors d'allocutions publiques. Nous avons toutefois déploré le manque de détermination du gouvernement fédéral dans la mise en œuvre de la *Loi*. Depuis l'adoption de la nouvelle partie VII, en novembre 2005, les institutions fédérales ont du mal à comprendre leurs obligations et elles tardent à agir. Le gouvernement fédéral, en particulier la haute fonction publique, doit démontrer, par des gestes plus concrets, son engagement envers l'épanouissement des communautés de langue officielle et la promotion de la dualité linguistique.

Certains facteurs ont contribué à ralentir la mise en œuvre de la nouvelle partie VII, notamment l'arrivée au pouvoir d'un nouveau gouvernement au cours de l'année et les changements structurels importants apportés à la gestion du Programme des langues officielles.

L'apparente léthargie des institutions fédérales a incité le commissaire à examiner les enjeux liés à la mise en œuvre de la nouvelle partie VII. Le commissaire a notamment sollicité l'opinion de vingt-cinq chefs de file de la société canadienne pour connaître leur point de vue sur la nouvelle partie VII et la promotion de la dualité linguistique. Les personnes interviewées incluaient des cadres supérieurs de la fonction publique fédérale, des intervenants du secteur des affaires et du milieu universitaire ainsi que des chercheurs et des représentants du secteur bénévole et communautaire. À l'automne 2006, le commissaire a

aussi convié une trentaine de personnes provenant de différentes régions du pays et possédant des expériences variées à discuter de la notion de *mesures positives* sous l'angle de l'épanouissement des communautés linguistiques. Finalement, il a mené un projet d'études de cas sur la mesure de la vitalité communautaire.

Le présent chapitre fait état des renseignements recueillis dans le cadre de ces projets. Il vise avant tout à faire avancer la réflexion sur la notion de *mesures positives*. Nous examinerons d'abord le concept dans le contexte de la promotion de la dualité linguistique au pays. Nous verrons notamment toute l'importance de cet aspect de la *Loi* dans le Canada contemporain et nous fournirons des pistes d'action. Nous nous attarderons ensuite aux *mesures positives* dans l'optique de l'épanouissement et du développement des communautés de langue officielle. Enfin, nous avancerons les principes qui devraient guider les institutions fédérales dans la mise en œuvre de la nouvelle partie VII.

Les *mesures positives* et la promotion de la dualité linguistique

L'un des principaux objectifs de la politique linguistique fédérale consiste à créer un environnement favorable à la dualité linguistique, c'est-à-dire une société canadienne qui accorde autant d'importance au français qu'à l'anglais. Le gouvernement fédéral, en tant que maître d'œuvre de cette politique, s'est engagé par voie législative à prendre des *mesures positives* afin de « promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ». Comment aborder cette notion d'apparence si simple, mais pourtant insaisissable? En gros, on peut concevoir la dualité linguistique selon trois grandes visions qui se complètent.

Trois visions de la dualité linguistique dans un Canada contemporain

La dualité linguistique prend racine dans les ***réalités historiques et contemporaines du Canada***. Elle constitue en effet l'une des valeurs fondamentales de notre pays, depuis sa création. Si elle a déjà fait l'objet de débats houleux, elle ne constitue plus un sujet autant chargé en émotion.

La conjoncture semble donc particulièrement propice à donner un nouvel élan à la dualité linguistique canadienne. Les Canadiens et les Canadiennes d'aujourd'hui voient la dualité comme étant au centre de l'histoire, de la culture et des valeurs de leur pays. En effet, il existe actuellement au Canada un appui sans précédent au bilinguisme et au respect des droits des minorités linguistiques. Selon un récent sondage[22], mené au début de l'année 2006, 72 p. 100 des Canadiens se disent personnellement favorables au bilinguisme du Canada, une hausse de 16 p. 100 depuis 2003. Il s'agit d'un progrès notable, particulièrement dans la population anglophone, dont le niveau d'appui a atteint 65 p. 100. D'après le même sondage, les jeunes Canadiens se montrent encore plus favorables au bilinguisme (80 p. 100) que l'ensemble de la population. L'appui à l'égalité linguistique est substantiel : plus de 82 p. 100 des francophones et 74 p. 100 des anglophones croient que les deux groupes de

Faits saillants du sondage du Centre de recherche Décima (septembre 2006)

- Environ 7 Canadiens sur 10 se disent personnellement en faveur du bilinguisme de l'ensemble du pays, un appui sans précédent.
- Chez les jeunes de 18 à 34 ans, l'appui au bilinguisme canadien s'élève aujourd'hui à 80 p. 100.
- Selon 9 Canadiens sur 10, le bilinguisme est un facteur de réussite dans le monde.
- La politique canadienne des langues officielles fait partie du tissu social canadien et, selon 7 Canadiens sur 10, de ce qui définit notre pays.

[22] Sondage intitulé *L'évolution de l'opinion publique au sujet des langues officielles au Canada*, réalisé par le Centre de recherche Décima, publié en septembre 2006. Ce sondage a été effectué par téléphone en février 2006 auprès d'un échantillon de 2000 répondants de 18 ans et plus.

langue officielle devraient jouir d'une éducation de qualité égale, et ils sont disposés à ce que l'on accorde plus de ressources à la minorité pour permettre d'atteindre cet objectif. Selon un autre sondage[23], huit Canadiens sur dix se déclarent très (46 p. 100) ou assez (35 p. 100) favorables au bilinguisme au Canada. Une proportion semblable (81 p. 100) de Canadiens souhaitent que le Canada demeure un pays bilingue. Quelles mesures doit-on prendre pour que les jeunes maintiennent leur appui à la dualité linguistique? Comment le gouvernement fédéral peut-il transmettre le message que la dualité linguistique fait partie intégrante de la culture et de l'identité canadienne, et que le progrès du français à l'extérieur du Québec est essentiel pour assurer l'avenir du pays?

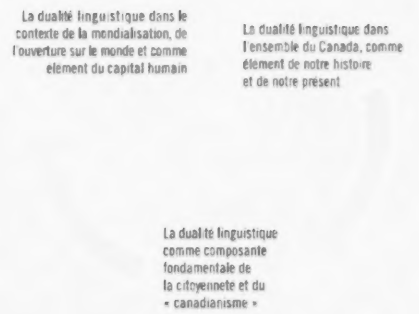
Faits saillants du sondage CROP/SRC (décembre 2006)

- Environ 8 Canadiens sur 10 se disent très (46 p. 100) ou assez (35 p. 100) favorables au bilinguisme au Canada.
- L'appui élevé au bilinguisme partout au Canada est surtout attribuable à l'appui accru des anglophones hors Québec.
- La majorité (57 p. 100) des Canadiens trouvent que le taux de bilinguisme à l'extérieur du Québec (qui atteint 1 personne sur 10) est insuffisant; 74 p. 100 des francophones pensent de même.
- Quelque 8 Canadiens sur 10, dont 94 p. 100 de francophones, pensent que l'obtention d'un emploi est une raison valable de devenir bilingue.
- Environ 7 Canadiens sur 10 de l'extérieur du Québec disent que l'enseignement du français devrait être obligatoire dans toutes les écoles élémentaires.

On peut aussi considérer la dualité linguistique sous l'angle de la ***mondialisation*** et du ***capital humain***. Dans une société du savoir, fondée sur la technologie et l'ouverture aux cultures du monde entier, les compétences linguistiques constituent un net avantage concurrentiel. La composition linguistique du Canada favorise ainsi les échanges commerciaux. Neuf Canadiens sur dix considèrent que le bilinguisme est un facteur de réussite dans le monde[24]. Une politique linguistique canadienne qui valorise l'acquisition des deux langues officielles est donc sensée, ne serait-ce que sur le plan strictement économique.

Du point de vue du capital humain, la promotion de la dualité linguistique s'effectue dans un Canada changeant, marqué par l'ouverture à l'immigration et à la diversité culturelle. Le Canada est aujourd'hui un pays aux multiples visages où se parlent plus d'une centaine de langues. Selon le sondage du Centre de recherche Décima, le français demeure la seconde langue de choix des Canadiens non francophones partout à l'extérieur du Québec. À titre d'exemple, 57 p. 100 des Albertains accordent une plus grande importance au français comme langue seconde qu'à toute autre langue. Dans cette province, le ministère de l'Éducation a conçu de

Les trois visions de la dualité linguistique


La dualité linguistique dans le contexte de la mondialisation, de l'ouverture sur le monde et comme élément du capital humain
La dualité linguistique dans l'ensemble du Canada, comme élément de notre histoire et de notre présent
La dualité linguistique comme composante fondamentale de la citoyenneté et du « canadianisme »

[23] En décembre 2006, la firme CROP a mené un sondage pour le compte de la Société Radio-Canada.
[24] Sondage du Centre de recherche Décima.

nouveaux programmes d'apprentissage des langues destinés aux élèves débutants de quatrième année. La grande majorité des jeunes opte pour apprendre le français langue seconde plutôt que d'autres langues comme le cri, l'allemand, le japonais, le panjabi, l'espagnol et l'ukrainien[25]. Depuis peu au Québec, l'anglais langue seconde est obligatoire dans les écoles à partir de la première année. On apprend enfin que 62 p. 100 des Canadiens et des Canadiennes seraient plus susceptibles de suivre des cours de français (d'anglais au Québec) s'ils étaient plus faciles d'accès[26]. À la lumière de ces faits, quelles mesures le gouvernement fédéral peut-il prendre pour élargir l'accès à l'apprentissage des deux langues officielles tout en encourageant l'acquisition d'une troisième ou d'une quatrième langue?

On peut enfin voir en la dualité linguistique une ***composante fondamentale de la citoyenneté canadienne***. Cette vision, qui se rattache à celles dont nous venons de parler, évoque en fait la façon dont les Canadiennes et les Canadiens se perçoivent et sont perçus dans le monde; une caractéristique fondamentale du « canadianisme ».

En définitive, il y a encore beaucoup à faire. L'un des défis consiste à concilier la variété des perceptions et des attitudes à l'égard de la dualité linguistique, car cette dernière se vit différemment si l'on est, par exemple, une Acadienne du Nouveau-Brunswick ou un Canadien anglophone d'origine ukrainienne vivant en Saskatchewan. Les résultats de la recherche *Canada 2020*[27] indiquent, qu'à l'échelle du pays, 54 p. 100 des jeunes n'ont aucun contact avec des membres de l'autre groupe de langue officielle ou en rencontrent rarement. Par ailleurs, les parents et les étudiants s'entendent pour dire que les associations francophones ne jouissent pas d'une bonne visibilité. Ils avouent ne pas connaître la contribution de ces groupes à l'histoire de leur région. De plus, 68 p. 100 des jeunes Canadiens admettent n'avoir jamais participé à un événement organisé par un groupe de la minorité linguistique de leur région. Comment rehausser l'image et la visibilité des communautés en situation minoritaire afin de mieux faire valoir leur présence? Comment jeter des ponts plus solides entre les deux grands groupes linguistiques du pays?

Voilà, en somme, quelques pistes de réflexion sur l'enjeu de la promotion de la dualité linguistique. Nous aborderons, dans la prochaine section, certains axes d'intervention qui pourraient orienter les institutions fédérales en vue de se conformer aux engagements prévus dans la partie VII de la *Loi*.

Symboles, images et expression de la citoyenneté et de l'identité canadiennes

La dualité linguistique se manifeste d'abord dans les symboles, les images et l'expression de la citoyenneté et de l'identité canadiennes. Par conséquent, les institutions fédérales qui ont comme mandat ou qui ont l'occasion de promouvoir la citoyenneté et l'identité canadienne semblent particulièrement bien placées pour mettre de l'avant l'idée de la dualité linguistique en tant que fondement de la société canadienne. On pense notamment à Patrimoine canadien et à Citoyenneté et Immigration Canada. Compte tenu de leur mandat, ces ministères devraient se voir comme les leaders naturels en la matière. La Défense nationale et les Forces canadiennes, la Gendarmerie royale du Canada, Postes Canada et la Monnaie royale canadienne s'avèrent aussi des acteurs clés. Cela dit, chaque institution fédérale devrait, à tout le moins, voir dans ses cérémonies, ses présentations et ses événements d'envergure nationale une occasion de faire valoir la dualité linguistique. Parmi les occasions qui se présenteront au cours des prochaines années, les Jeux Olympiques d'hiver de 2010 tiennent certes le haut du pavé.

Projeter l'image de la dualité linguistique à l'étranger

Les Canadiens et les Canadiennes attachent une grande importance à l'image et au prestige dont jouit leur pays à l'étranger. De leur côté, les nations soucieuses de créer des

[25] *La culture française et l'apprentissage du français langue seconde – Perceptions du public saskatchewanais*, étude réalisée par NRG Research Group pour le compte du Commissariat aux langues officielles, janvier 2007, www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2007/saskatchewan/perceptions_f.htm.

[26] Sondage du Centre de recherche Décima.

[27] *My Ideal Canada in 2020–The Views and Voices of Young Canadians*, étude multi-intérêts effectuée par FH Research Canada en 2006 auprès de jeunes Canadiens âgés de 16 ans à 30 ans.

sociétés justes et tolérantes prennent modèle sur le Canada. Il semble donc judicieux de projeter une image du pays à l'étranger qui reflète à sa juste valeur la dualité linguistique canadienne. À cet égard, certaines institutions, dont Passeport Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada, Affaires étrangères et Commerce international Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, et Air Canada doivent donner le ton.

Se voir, s'apprivoiser et apprendre les uns des autres par l'entremise des institutions

Le Canada compte bon nombre d'institutions qui sont structurées en fonction de l'une ou l'autre des langues officielles. L'exemple le plus éloquent est celui de la CBC et de la Société Radio-Canada, dont les composantes de langue française et anglaise fonctionnent en grande partie comme des entités distinctes pour ce qui est de la programmation. Bien que cette structure soit justifiée, voire nécessaire, elle ne permet pas toujours aux Canadiens et aux Canadiennes de milieux linguistiques différents de se voir, de s'entendre et d'apprendre sur la réalité de l'autre. Le problème ne touche pas uniquement la télévision, mais aussi la radio, la littérature, le cinéma, le théâtre et les arts visuels. Le Canada peut et doit en faire plus pour favoriser les échanges et l'apprentissage. Il ne suffit pas simplement de traduire des documents ou d'offrir des services d'interprétation. Il faut investir dans du contenu qui soit le reflet de l'expérience et de la réalité de la communauté de l'autre langue officielle. Parmi les institutions qui peuvent jouer des rôles plus prépondérants à cet égard, on note Patrimoine canadien, le Conseil des Arts du Canada, l'Office national du film, les musées nationaux, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et le Musée des beaux-arts du Canada.

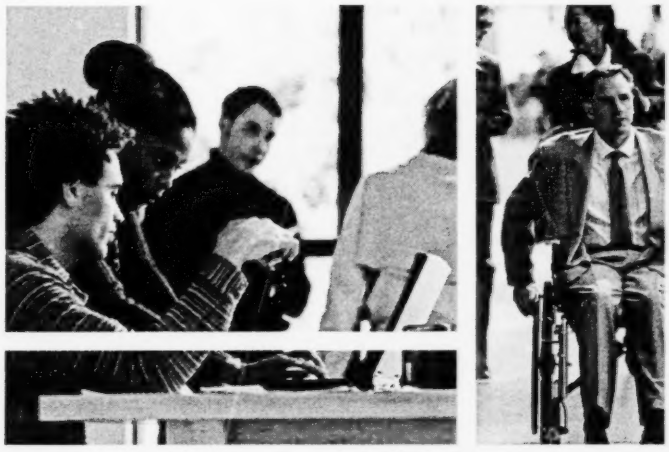
La dualité linguistique et la diversité

L'apport des immigrants de toutes les régions du monde fait du Canada un pays foisonnant et de plus en plus diversifié. Il faut mieux informer les nouveaux Canadiens de la place de choix qu'occupe la dualité linguistique dans l'histoire et la société canadiennes. Il importe qu'ils reconnaissent que la dualité linguistique canadienne est le produit d'une riche tradition d'accommodements, de générosité et d'acceptation des différences, une tradition qui fait aujourd'hui d'eux des Canadiens. Le gouvernement fédéral doit en faire davantage pour transmettre ces messages aux nouveaux arrivants et accentuer ses efforts, notamment en facilitant l'apprentissage et l'usage des langues officielles.

Dans son rapport annuel 2005-2006, la commissaire Adam recommandait au gouvernement d'agir à l'égard de cette question. Elle incitait notamment la ministre des Langues officielles à entamer un dialogue national sur la dualité linguistique et la diversité.

Le développement des compétences et des ressources humaines, la mobilité interprovinciale et l'union économique canadienne

Comme nous l'avons déjà mentionné, la maîtrise de plusieurs langues constitue un avantage concurrentiel indéniable dans la nouvelle économie. Le gouvernement fédéral, en collaboration avec les provinces, les territoires et d'autres partenaires, gagne donc à faire la promotion et à appuyer l'acquisition d'une langue seconde. L'apprentissage d'une langue seconde favorise aussi le commerce intérieur en facilitant la mobilité de la main-d'œuvre. Cette responsabilité appartient au premier chef à Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC) et à Industrie Canada. RHDSC pourrait notamment faire la promotion de l'acquisition d'une langue seconde dans le cadre de sa stratégie en matière de compétence, de ses programmes et de ses ententes sur le développement du marché du travail. De plus, il faut



donner plus d'occasions aux jeunes Canadiens d'améliorer leurs compétences en langue seconde tout en se préparant au marché du travail.

La promotion de la dualité linguistique au sein de l'appareil fédéral

L'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne semble illusoire tant que le gouvernement fédéral ne réussit pas à la créer en son sein. Un milieu de travail qui met pleinement en valeur les deux langues officielles débouche inévitablement sur la prestation d'un service de qualité auprès du public canadien et, en particulier, des communautés de langue officielle. Les attentes des Canadiens à l'égard du bilinguisme des institutions fédérales sont claires : selon un récent sondage CROP/Radio-Canada, huit Canadiens sur dix pensent que les titulaires des postes de la haute fonction publique fédérale devraient être bilingues.

Favoriser l'usage des deux langues officielles en milieu de travail, c'est aussi faire la promotion active de valeurs chères à la fonction publique, valeurs fondées sur le respect et l'égalité réelle. Le Forum des bonnes pratiques en matière de langues officielles de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada constitue un bon exemple de la promotion de la dualité linguistique au sein de l'appareil fédéral. Le Forum rassemble les champions et les autres personnes responsables du dossier des langues officielles au sein des institutions assujetties à la *Loi*. L'objectif consiste à diffuser les bonnes pratiques qui se rapportent aux communications avec le public, à la prestation de services et à la promotion des langues officielles.

La contribution essentielle des autres acteurs

Le gouvernement fédéral, dans son ensemble, peut aussi en faire davantage pour mettre à contribution d'autres acteurs importants. Parmi ceux-ci, notons les gouvernements provinciaux, les municipalités, le secteur privé, les établissements universitaires et les associations bénévoles. Tout en tenant compte de leur capacité d'agir respective, le gouvernement fédéral peut inciter chacun à y mettre un peu plus du sien. Il peut notamment favoriser un meilleur accès à la formation en langue seconde aux niveaux primaire, secondaire et postsecondaire. Il doit encourager et faciliter l'usage des deux langues officielles dans le secteur bénévole et communautaire. Il peut aussi favoriser les occasions de dialogue et d'échange, particulièrement chez les jeunes, en vue d'une meilleure compréhension de la réalité canadienne. Enfin, il faut exploiter à leur plein potentiel Internet et les nouvelles technologies.

Dans la nouvelle ère des langues officielles au pays, la Ville d'Ottawa et la Commission de la capitale nationale (CCN) figurent parmi les acteurs de premier plan. Ces institutions doivent projeter une image fidèle de la dualité linguistique canadienne auprès des résidents de la région et des centaines de milliers de visiteurs canadiens et étrangers qui y séjournent chaque année. Elles constituent un pilier essentiel pour mettre en œuvre la *Loi* dans la région et pour faire en sorte que la capitale nationale assume pleinement son rôle symbolique et réel de capitale ouverte à tous les Canadiens, qu'ils soient anglophones, francophones, bilingues ou unilingues. À ce sujet, le commissaire s'inquiète de la possibilité qu'une entente de financement entre le gouvernement fédéral et la Ville d'Ottawa pourrait ne pas être renouvelée. Il encourage la province de l'Ontario à se joindre à Patrimoine canadien et la Ville d'Ottawa dans le but d'assurer l'amélioration continue des services en français à Ottawa. Le commissaire entend travailler de près avec les nouveaux leaders des institutions de la capitale pour que le travail amorcé au cours des dernières années se poursuive.

Les *mesures positives* et l'épanouissement des communautés

La nouvelle partie VII vise à définir plus clairement les obligations de l'appareil fédéral en matière de langues officielles. Elle amène toutes les institutions fédérales à s'interroger et à agir relativement à la promotion de la dualité linguistique au pays, mais aussi à favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle. La force et la faiblesse de ce changement viennent du fait que la portée de la modification reste à définir. La nouvelle partie VII impose un nouveau dialogue. Au cours de l'année, le commissaire a voulu mieux saisir la perspective des communautés sur ce sujet.

Qu'est-ce qu'une *mesure positive*?

Bien qu'elle ne soit pas définie dans la *Loi*, le commissaire considère qu'une *mesure positive* est une action du gouvernement ou des institutions en vue **de produire un effet réel.** Il pourrait notamment s'agir d'actions ciblant les communautés de langue officielle en situation minoritaire, dans l'optique de favoriser l'évolution vers l'égalité réelle de l'anglais et du français dans la société canadienne.

Le point de vue des communautés

Lors d'un forum tenu à l'automne 2006, le Commissariat a pris le pouls des communautés quant aux répercussions des changements apportés à la *Loi* sur leur épanouissement. Il a cherché à savoir comment les institutions fédérales pouvaient, grâce à des *mesures positives*, favoriser leur développement. La discussion a surtout porté sur des exemples qui se rattachent au cycle normal de gestion des institutions fédérales.

Avant tout, les communautés souhaitent participer à la planification des interventions. Elles pensent être ainsi en mesure d'aider les institutions fédérales à faire des choix plus judicieux, qui répondent à leurs besoins particuliers et correspondent à leurs priorités. Cela suppose des mécanismes de consultation et de concertation ainsi que l'accès à des données fiables pour bien saisir les conjonctures particulières. Nous y reviendrons plus loin dans le rapport.

Les communautés s'attendent aussi à des instruments ciblés, c'est-à-dire des politiques et des programmes parfaitement adaptés à leur situation.

Ajoutons que, de l'avis des communautés, les pratiques et les structures administratives des institutions fédérales constituent un enjeu clé. Les pratiques de gestion lourdes freinent l'accès aux programmes et l'atteinte des résultats. Elles recommandent donc d'adopter des approches de gestion qui offrent une plus grande souplesse administrative.

Enfin, tout bon cycle de gestion accorde une place importante à l'évaluation. Les communautés consultées au cours de l'année s'intéressent à la mesure du succès des interventions visant à accroître leur vitalité. Ce genre d'activité s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue.

Indicateurs de vitalité des communautés : leçons tirées au cours de l'année

Au cours de l'année, le commissaire a mené un projet d'études de cas[28] sur les indicateurs de vitalité au sein de trois communautés francophones en milieu urbain, à Winnipeg, à Sudbury et à Halifax. Il cherchait à mettre en lumière les facteurs de réussite et à dégager des indicateurs de vitalité fiables dans quatre secteurs d'activité : la gouvernance et le leadership communautaire, les services gouvernementaux, l'immigration et la santé.

L'exercice a donné l'occasion aux communautés de préciser les résultats qu'elles souhaitent atteindre dans chaque secteur d'activité et, du même coup, il a accru leur capacité à planifier leur développement et à évaluer les résultats de leurs activités.

[28] La publication de cette étude est prévue en décembre 2007.

Les études de cas serviront plus tard à d'autres communautés de langue officielle qui s'intéressent à l'évaluation communautaire. Elles constituent aussi une source d'information utile aux gouvernements et aux fonctionnaires qui mettent en œuvre des politiques publiques visant les communautés dans un secteur donné.

Les études de cas ont démontré que les communautés de langue officielle reconnaissent l'importance de participer à des évaluations communautaires, voire d'en mener elles-mêmes. Elles sont cependant conscientes que, pour ce faire, elles ont besoin de renforcer leurs capacités d'évaluation. De plus, bien qu'elles soient disposées à s'engager plus résolument dans une démarche d'évaluation communautaire, les acteurs communautaires en place ne disposent pas nécessairement du temps et des ressources pour mener ce genre de projet à terme. Le rôle des institutions fédérales consisterait à appuyer ces communautés dans le renforcement de leurs capacités d'évaluation. Les gouvernements pourraient aussi mettre en place des mécanismes de gouvernance partagée afin que les communautés prennent part aux choix des indicateurs et des méthodes d'évaluation.

Enfin, les études de cas nous enseignent que les données nécessaires à l'évaluation de la vitalité des communautés sont souvent difficiles d'accès. Compte tenu des besoins particuliers de développement des communautés de langue officielle, les gouvernements doivent continuer d'appuyer la diversification des sources de données qui prennent en compte la variable linguistique au Canada, en particulier à l'échelle des communautés locales. Ainsi, l'enquête postcensitaire en cours devrait être menée à intervalles réguliers afin que l'on puisse en obtenir des données chronologiques sur les communautés.

Concrétiser l'engagement du gouvernement : des principes pour assurer la mise en œuvre de la nouvelle partie VII

Il se dégage de la discussion qui précède certains principes qui aideront l'appareil fédéral à mieux saisir le sens à donner à la notion de *mesure positive*. Le commissaire juge utile de les énumérer, accompagnés d'exemples, dans les lignes qui suivent.

Ces principes servent de toile de fond pour mieux guider les actions des institutions fédérales en ce qui a trait à la partie VII. Ils constituent, en somme, le fondement des *mesures positives*. Ils sont aussi conformes à la finalité de la *Loi* qui est de favoriser l'égalité de statut du français et de l'anglais dans la société canadienne et d'accroître la vitalité des communautés de langue officielle. Enfin, les principes découlent de deux recommandations du dernier rapport annuel sur la question des *mesures positives*, recommandations qui n'ont toujours pas fait l'objet d'un véritable suivi.

Principe 1 – Une approche proactive et systématique et un traitement ciblé (le « réflexe » partie VII)

Qui dit *mesure positive* évoque une action proactive, c'est-à-dire un réflexe intégré aux divers processus de décision d'une institution fédérale, qui permet de veiller à ce que la conception ou la mise en œuvre d'un programme, d'une politique, d'une entente ou d'une décision tienne compte de ses obligations

en vertu de la partie VII. Ce « réflexe » partie VII est donc intégré à la culture organisationnelle de l'institution, et le leadership des fonctionnaires fait en sorte qu'on tient compte de cet enjeu de façon systématique. Ce principe renferme également la notion d'asymétrie, c'est-à-dire qu'il reconnaît la particularité des enjeux et des défis d'un milieu à l'autre, et des différences entre majorité et minorité. Dans certaines circonstances, il donne aussi lieu à un traitement différencié. Les institutions pourraient, par exemple, adapter leurs critères, créer des programmes ciblés ou établir des enveloppes budgétaires désignées pour tenir compte des situations particulières et des aspirations des communautés de langue officielle des diverses régions du pays. Une *mesure positive* est toujours concrète et conçue pour produire des résultats.

L'exemple de la « lentille 41 » d'Industrie Canada illustre très bien le principe 1. L'institution tente actuellement de produire un outil d'analyse qui permettra aux gestionnaires d'évaluer si leurs politiques et leurs programmes sont adaptés aux situations et aux intérêts des communautés.

Pour sa part, Patrimoine canadien a élaboré un guide pour aider les gestionnaires à préparer des mémoires au Cabinet qui prennent en considération les langues officielles, et particulièrement la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*.

Enfin, l'inclusion de clauses linguistiques dans les ententes conclues avec les provinces ou territoires, dans les domaines qui relèvent de leur compétence, est en soi un bon exemple de *mesures positives*, puisqu'elle participe à la promotion de la dualité linguistique au sein des autres ordres de gouvernement.

Principe 2 – Une participation active des citoyens

Dans le contexte de dualité linguistique au Canada, une *mesure positive* s'entend d'abord d'une approche participative qui incite tous les acteurs à travailler de concert, dans un climat de confiance mutuelle et de synergie. Une telle approche met à contribution tous les acteurs et favorise une meilleure intégration des décisions, dans le but de dégager des pistes d'action ou des solutions qui répondent mieux aux besoins et qui permettent d'optimiser les résultats. Elle favorise les consensus entre les parties prenantes quant aux priorités, aux objectifs, aux moyens, aux échéanciers et

Illustration du principe 1

Ces dernières années, Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a pris plusieurs mesures positives pour favoriser l'épanouissement des communautés francophones. Tout d'abord, en 2002, le Ministère a modifié la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*. Un des objectifs de cette modification : faire en sorte que l'immigration soit un moyen de promouvoir la dualité linguistique et l'épanouissement des communautés francophones en situation minoritaire. Par la suite, CIC a créé, en partenariat avec les organismes communautaires, un comité directeur dont le mandat est de favoriser l'immigration en milieu minoritaire francophone. Cette approche encourage la participation directe des communautés à la prise de décision sur les orientations stratégiques dans le domaine de l'immigration. En septembre 2006, CIC a lancé le *Plan stratégique pour favoriser l'immigration au sein des communautés francophones*, lequel détermine les enjeux et les stratégies des cinq prochaines années. Entre temps, CIC compte améliorer la méthode de cueillette de données linguistiques sur les immigrants ainsi que la précision de ces données afin qu'elles servent de baromètre fiable des succès. CIC a donc mis en place un ensemble de *mesures positives* qui devraient donner lieu à des progrès sensibles dans le domaine de l'immigration en milieu minoritaire francophone.

aux ressources. Ce principe suppose enfin un dialogue continu et transparent entre les parties intéressées et les institutions fédérales, et la création de mécanismes permanents de consultation et de partenariat.

Santé Canada a mis sur pied des comités consultatifs pour raffermir ses liens avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Ce faisant, il a reconnu la situation particulière de ces communautés et la nécessité de leur accorder un traitement adapté. Il s'agit d'un exemple frappant d'approche participative pour la recherche de solutions adaptées à la réalité particulière des communautés de langue officielle.

À court terme, cette démarche a donné lieu à la création de la Société Santé en français. L'initiative a aussi conduit à la formation de 17 réseaux régionaux, provinciaux et territoriaux qui œuvrent désormais à la concertation de divers partenaires en vue d'améliorer l'accès à des services de santé en français en milieu minoritaire. Des évaluations sont actuellement en cours pour connaître les résultats à court et moyen termes.

Le gouvernement fédéral pourrait par exemple créer des partenariats tripartis avec des représentants des communautés et les gouvernements provinciaux pour mieux cerner les besoins des communautés. Les partenaires auraient ainsi l'occasion d'établir conjointement des objectifs à court et à long terme en vue de soutenir l'épanouissement des communautés de langue officielle. À cet égard, de nombreuses institutions peuvent s'inspirer de l'exemple de Service Canada en Saskatchewan. L'institution a récemment travaillé avec la communauté fransaskoise et le gouvernement provincial en vue de choisir le meilleur emplacement pour établir un centre de services bilingues permanent dans la province.

Principe 3 – Un processus continu d'amélioration des programmes et des politiques en fonction de la partie VII

Ce principe fait ressortir l'importance de poser un regard critique sur les modes d'intervention. Une institution fédérale épouse concrètement la notion de *mesure positive* lorsqu'elle choisit d'adopter une approche proactive et systématique de l'évaluation et de l'amélioration de ses politiques et de ses programmes en fonction de la partie VII. Un tel engagement suppose des méthodes de recherche et d'évaluation rigoureuses, qui s'appuient sur des instruments de mesure et des indicateurs adaptés. Il favorise ainsi une prise de décision fondée sur des données fiables. Par ailleurs,

En 2005, Statistique Canada, le Bureau du Conseil privé et Patrimoine canadien ont entrepris une enquête approfondie sur la vitalité des communautés de langue officielle.

L'enquête postcensitaire est considérée comme essentielle pour recueillir des données sur les communautés et pour aider les ministères qui ont reçu des fonds dans le cadre du *Plan d'action pour les langues officielles* à évaluer leurs initiatives. À partir de l'automne 2006, Statistique Canada a sondé, par téléphone, environ 50 000 personnes au sein des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire.

L'enquête a permis de recueillir des données sur les habitudes et les comportements linguistiques dans plusieurs domaines qui ne sont pas traités dans le recensement (Internet, habitudes de lecture, radio, etc.). On cherche à donner une profondeur d'analyse sans précédent dans des secteurs clés du développement communautaire (exogamie, milieu familial, sentiment d'appartenance, accès aux divers services publics, rapport à la langue minoritaire et majoritaire, etc.)[29].

[29] La publication de cette enquête est prévue à la fin de 2007.

un engagement envers l'amélioration continue permet d'évoluer vers des approches et des réponses encore plus appropriées et efficaces.

Patrimoine canadien a fait honneur à ce principe lorsqu'il a conçu des instruments pour faciliter la cueillette de données auprès des institutions visées par le *Plan d'action pour les langues officielles*. S'ils ne constituent pas une panacée, ces outils ont servi à la préparation du *Rapport de mi-parcours*. Le Ministère a aussi pris le soin de choisir des indicateurs qui serviront à la préparation du rapport final sur le Plan d'action.

- Faire de la dualité linguistique une priorité.
- Exercer un leadership politique solide.
- S'assurer de l'engagement continu de la haute gestion au sein de l'administration fédérale.
- Renforcer les mécanismes de gouvernance.
- Adopter une approche participative dans les rapports avec les communautés et les autres parties prenantes.
- Mettre en œuvre des programmes ou des politiques en s'appuyant sur des données fiables et une connaissance solide du milieu minoritaire.
- Adopter un programme de mesures positives à l'échelle du gouvernement en responsabilisant chaque institution fédérale dans ses sphères d'activité.
- Évaluer l'incidence des mesures prises.
- Se doter d'un bon plan de communication interne et externe.

Mécanismes pour faciliter la mise en œuvre de la nouvelle partie VII

Mécanismes de reddition de comptes

Dans le cadre de son travail, le commissaire examine de près les mécanismes de reddition de comptes de l'appareil fédéral en matière de langues officielles.

En vertu du *Cadre de responsabilisation de 1994*, le ministre du Patrimoine canadien doit, dans son rapport annuel sur les langues officielles, rendre compte au Parlement de la mise en œuvre de l'engagement gouvernemental. Il le fait à partir des rapports sur le rendement que lui présentent les quelque 32 institutions fédérales ayant des obligations de reddition de comptes en vertu de la partie VII.

Une récente évaluation portant sur le rôle du ministère du Patrimoine canadien dans la mise en œuvre de la *Loi*, publiée en octobre 2005, souligne que le rapport annuel déposé par Patrimoine canadien au Parlement n'est pas suffisamment riche en matière pour que la reddition de comptes soit utile. Selon la vérificatrice générale, « une reddition de comptes efficace ne se limite pas à faire état du rendement; elle exige aussi un examen, y compris l'application de mesures correctives ainsi que de sanctions ou de conséquences, au besoin, aux personnes responsables[30] ».

Dans le rapport annuel 2005-2006, la commissaire Adam encourageait le ministère du Patrimoine canadien à assumer pleinement son rôle de coordination en offrant un encadrement plus rigoureux aux institutions fédérales, en vue d'une mise en œuvre réussie de la partie VII de la *Loi*. Elle disait souhaiter aussi voir un rapport annuel du ministère du Patrimoine canadien axé principalement sur une évaluation globale des résultats découlant de la mise en œuvre.

Le ministère du Patrimoine canadien et les autres institutions ont une responsabilité partagée de reddition de comptes. Chacune des institutions fédérales est responsable de satisfaire à ses obligations en vertu de la partie VII. Toutefois, parce qu'il lui incombe de rendre compte au Parlement de la mise en œuvre de l'engagement gouvernemental, le

[30] *Rapport de la vérificatrice générale du Canada*, chapitre 9, décembre 2002.

ministère du Patrimoine canadien devrait prendre la responsabilité de définir, en collaboration avec les institutions et organismes qui ont l'obligation de lui rendre des comptes, un cadre de reddition approprié et d'établir des mécanismes efficaces en vue de fournir au Parlement une information utile sur le rendement.

En résumé, la responsabilité de Patrimoine canadien en matière de reddition de comptes ne se limite pas à colliger les rapports des institutions et des organismes. Ce ministère doit poser un regard critique sur le rendement des institutions fédérales et faire valoir l'importance d'atteindre certains résultats.

En décembre 2005, le greffier du Conseil privé a écrit aux institutions fédérales pour les inciter à examiner dans quelle mesure elles s'acquittent de leur mandat relativement à la nouvelle partie VII et à apporter les améliorations requises. Depuis ce temps, Patrimoine canadien n'a formulé aucune nouvelle attente ou exigence envers les institutions qui, jusque-là, n'avaient pas à produire de plan d'action. Le commissaire s'attend à ce que le gouvernement formule clairement les attentes à l'égard de l'ensemble des institutions et établisse des exigences concernant la façon dont elles doivent rendre compte de leurs réalisations.

Recommandation 3

Le commissaire recommande que la ministre des Langues officielles veille à ce que Patrimoine canadien revoie ses mécanismes de reddition de comptes pour la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la *Loi* afin de mettre davantage l'accent sur les résultats.

Processus de désignation des institutions ayant une incidence prépondérante sur la vitalité des communautés

En 1994, le gouvernement fédéral a désigné 26 institutions ayant l'incidence la plus prépondérante sur le développement des communautés de langue officielle et la promotion du français et de l'anglais. Le ministère du Patrimoine canadien encadre les institutions nommées dans le *Cadre de responsabilisation de 1994* et a le pouvoir de recommander l'ajout d'institutions à la liste des ministères visés en fonction des nouveaux besoins des communautés.

Seules les institutions visées par le Cadre de responsabilisation doivent élaborer et transmettre à Patrimoine canadien un plan d'action de la mise en œuvre de l'article 41 ainsi qu'un rapport sur les résultats obtenus. Jusqu'à présent, Patrimoine canadien a privilégié une approche par étape. Sur une période de plus de 10 ans, le nombre d'institutions nommées est passé de 26 à 32, une augmentation somme toute assez limitée.

La nouvelle partie VII oblige toutes les institutions fédérales à se doter de moyens et d'outils appropriés pour tenir compte de l'objet de la *Loi* et de la jurisprudence récente dans leurs politiques, pratiques, programmes, directives et priorités. À la lumière de la nouvelle partie VII, le ministère du Patrimoine canadien doit aujourd'hui s'interroger sur l'ajout d'autres institutions fédérales à la liste des institutions désignées.

Le Ministère devrait, du même coup, apporter des précisions sur le processus de détermination des institutions désignées qui, il faut l'admettre, manque de transparence en ce moment. La façon dont les priorités sont établies et les communautés consultées n'est pas claire. Le Ministère pourrait notamment élaborer, de concert avec les communautés, une grille de sélection qui tient compte de l'incidence probable de chaque institution ou organisme sur la progression de l'égalité de statut de l'anglais et du français. Quoi qu'il en soit, le Ministère devrait mieux informer les institutions fédérales et les communautés de la procédure suivie.

Le gouvernement doit aussi reconnaître que la mise en œuvre de la nouvelle partie VII doit se faire pleinement, tant à Ottawa qu'en région. Il faut notamment donner aux conseils fédéraux les moyens d'assumer leur rôle de champion aux quatre coins du pays. Ils constituent des joueurs clés avec qui les communautés veulent collaborer. L'élimination du Fonds régional pour les partenariats durant l'année va plutôt dans le sens contraire.

En somme, une approche plus globale et plus précise est donc souhaitable pour éliminer la confusion qui règne quant aux attentes et aux implications possibles du changement à la *Loi* et pour assurer que son esprit est compris et respecté.

Recommandation 4

Le commissaire recommande que la ministre des Langues officielles veille à ce que Patrimoine canadien adopte une approche plus transparente lors de la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi* lorsqu'il détermine quelles institutions ont les incidences les plus prépondérantes sur les communautés et sur la promotion de la dualité linguistique.

Conclusion

En adoptant les modifications à la partie VII de la *Loi*, le Parlement a voulu indiquer au gouvernement fédéral qu'il souhaitait que la dualité linguistique demeure l'une des valeurs fondamentales du Canada. Il a clairement exprimé son vœu de voir le gouvernement fédéral agir de façon encore plus déterminée et déterminante pour favoriser l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle et faire la promotion de la dualité linguistique. Il a créé cette obligation d'agir pour accélérer la mise en œuvre de la partie VII. Tous les éléments sont donc réunis pour que le gouvernement fédéral démontre par l'action son engagement envers la dualité linguistique canadienne et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

CHAPITRE 4

LES BULLETINS DE RENDEMENT ET LES BELLES RÉUSSITES

Les bulletins de rendement et les belles réussites

Introduction

L'une des nombreuses responsabilités du commissaire aux langues officielles consiste à surveiller attentivement la manière dont les institutions fédérales se conforment à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Le présent chapitre, de même que le suivant, rend compte des activités de surveillance menées au cours de la dernière année.

Ce chapitre présente d'abord les bulletins de rendement, un aperçu du rendement global de 37 institutions assujetties à la *Loi*[31]. Les bulletins de rendement complets de chaque institution sont présentés sur le site Web du Commissariat aux langues officielles, www.ocol-clo.gc.ca. Ces bulletins mettent en évidence les forces et les faiblesses de chacune des institutions en fonction du cadre d'évaluation conçu à cette fin.

Le chapitre se poursuit par la présentation du palmarès des belles réussites. Le commissaire a recueilli cette année des renseignements sur de nombreuses belles réussites des ministères et des organismes fédéraux. Il espère que toutes les institutions fédérales sauront s'en inspirer.

Les bulletins de rendement

Méthodologie

Nous avons mesuré le rendement de chaque institution en fonction de 13 critères de base regroupés en 5 facteurs : la gestion du programme, le service au public, la langue de travail, la participation équitable et la promotion du français et de l'anglais. Les 13 critères de base comptent chacun pour une valeur relative dans le calcul de la note globale de chaque institution. Un guide de notation détaillé décrit la méthodologie suivie par les analystes pour accorder des notes aux institutions[32].

Nous avons utilisé de nombreuses sources de données pour faire l'analyse nécessaire à la préparation des bulletins de rendement : entrevues, documents, observations sur la qualité du service, sondages, statistiques, recommandations du commissaire et consultations auprès de collègues enquêteurs et vérificateurs.

[31] Au Canada, près de 200 institutions sont assujetties à la *Loi*. Le Commissariat aux langues officielles a choisi d'évaluer 37 d'entre elles. Il a tenté de sélectionner des institutions représentatives d'une gamme variée de réalités ministérielles, en fonction des grandes missions (ou des grands portefeuilles) du gouvernement, de leur relation avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (employeurs distincts ou institutions dont le Secrétariat du Conseil du Trésor est l'employeur) et de leur taille. Les agences centrales responsables des langues officielles ont été exclues, car il est impossible de mesurer leur rendement à l'aide du cadre d'évaluation établi pour l'ensemble des institutions assujetties.

[32] Ce guide de notation est publié sur le site Web du Commissariat aux langues officielles, www.ocol-clo.gc.ca.

Un accent accru sur les résultats

Cette année, nous avons remanié le cadre d'évaluation pour mettre davantage l'accent sur les résultats des institutions. Par exemple, le nombre d'observations sur le terrain a doublé par rapport à l'année précédente.

Les bulletins de rendement tiennent compte de données sur la langue de travail tirées du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2005[33] et d'un sondage commandé par le commissaire au cours de l'année[34].

Dans l'optique de mettre l'accent sur les résultats, le commissaire a tenu compte des recommandations formelles formulées dans le cadre de ses enquêtes et vérifications, afin de dresser une liste d'institutions qui connaissent des problèmes particuliers de conformité à la *Loi*. Ces institutions ont perdu des points dans leur bulletin de rendement. La pénalité a compté pour 5 p. 100 de la note globale, ou pour 2 p. 100 si l'institution avait réalisé des progrès considérables dans la résolution du problème.

Les modifications à la *Loi sur les langues officielles* en matière de promotion du français et de l'anglais

Nous avons également revu le cadre d'évaluation pour tenir compte des modifications apportées à la partie VII de la *Loi* en novembre 2005[35]. Les institutions désignées[36], habituées à préparer des plans d'action et à faire rapport à Patrimoine canadien sur la partie VII, ont été soumises à des exigences plus strictes que les autres institutions qui n'ont pas à rendre compte à cet égard. En ce qui concerne ces dernières, le commissaire a surtout cherché à savoir dans quelle mesure elles ont pris conscience du changement législatif, si elles se sont interrogées sur les répercussions qu'il aurait au sein de leur organisme et si elles se sont organisées pour s'y conformer. Le commissaire considère comme transitoire cette approche à deux vitesses.

Présentation des résultats

Les résultats sont présentés de façon à pouvoir comparer rapidement les institutions qui ont des caractéristiques similaires. Ainsi, les 37 institutions ciblées sont regroupées sous trois portefeuilles : économie; transport et sécurité; social, culturel et autres.

A	Exemplaire
B	Bon
C	Moyen
D	Faible
E	Très faible

Pour faciliter la consultation des résultats, nous avons ajouté un sous-total pour chacun des facteurs évalués. Lorsqu'une pénalité a été imposée à une institution à cause d'un problème particulier de conformité, un astérisque apparaît sur la ligne du sous-total du facteur en question[37].

Comme dans les précédents rapports annuels, les critères d'évaluation et leur valeur relative sont indiqués dans la colonne de gauche. La note globale représente la compilation des résultats obtenus pour l'ensemble des éléments évalués.

[33] Le sondage, mené par Statistique Canada pour le compte de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC), comprenait notamment 5 questions sur la langue de travail. La liste de ces questions se trouve dans la section sur la langue de travail du présent chapitre. À noter que ce sondage n'a pas été effectué auprès du personnel des employeurs distincts, c'est-à-dire des institutions dont le Secrétariat du Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.

[34] Le Commissariat a commandé ce sondage à Statistique Canada pour compléter les données du sondage de l'AGRHFPC de 2005. Statistique Canada a posé aux employés de 16 employeurs distincts les 5 mêmes questions sur la langue de travail que celles contenues dans le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2005.

[35] Depuis novembre 2005, l'ensemble des institutions fédérales a l'obligation de prendre des mesures positives pour favoriser le développement des communautés de langue officielle et promouvoir l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais. Avant d'apporter des changements au cadre d'évaluation, le Commissariat a pris soin de consulter des représentants des communautés de langue officielle. Après avoir renforcé les critères d'évaluation, le Commissariat les a communiqués aux institutions ciblées.

[36] Dans le *Cadre de responsabilisation de 1994*, qui encadre la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la *Loi*, 32 ministères et organismes fédéraux sont désignés comme des organismes clés ayant une incidence considérable sur le développement des communautés de langue officielle.

[37] Pour obtenir de plus amples renseignements sur les institutions qui ont fait l'objet d'un problème particulier, voir le chapitre 5 à la page 60.

Portefeuille : Économie

* Pénalité (2 %)
** Pénalité (5 %)

	Affaires indiennes et du Nord Canada	Agriculture et Agroalimentaire Canada	Banque de développement	Commission canadienne du tourisme	Développement économique pour les régions du Québec	Diversification de l'économie de l'Ouest	Hypothèques et logement	Industrie Canada	Pêches et Océans Canada	Postes Canada	Promotion économique du Canada atlantique	Revenu Canada	Travaux publics
A. Gestion (15 %)													
a) Un cadre de responsabilisation, un plan d'action et des mécanismes de reddition de comptes sont en place (5 %)	C	B	B	A	A	C	A	A	B	B	B	A	A
b) Visibilité des langues officielles dans l'organisation (5 %)	C	C	B	B	A	A	B	A	B	A	B	B	A
c) Les plaintes (5 %)	B	C	A	B	A	C	B	B	A	A	A	A	B
Sous-total	**C**	**C**	**B**	**B**	**A**	**B**	**B**	**A**	**B**	**A**	**B**	**A**	**A**
B. Service au public – Partie IV (25 %)													
a) Services bilingues annoncés au public et effectif bilingue adéquat (3 %)	B	B	D	C	B	C	B	B	B	C	B	C	B
b) Observations sur l'offre active et la prestation de services (15 %)	D	E	D	B	B	C	C	D	D	D	C	C	D
c) Les ententes de services livrés par des tiers ou en partenariat prévoient la prestation de services bilingues (2 %)	C	C	A	D	B	B	C	B	C	A	B	C	C
d) Politique sur le service au public et surveillance de la qualité des services bilingues (5 %)	C	C	B	C	B	B	C	C	B	A	C	A	C
Sous-total	**D**	**D**	**C**	****C**	**B**	**C**	**C**	**C**	**C**	****D**	**C**	**B**	**C**
C. Langue de travail – Partie V (25 %)													
a) Politique sur la langue de travail et surveillance bilingue adéquate (12,5 %)	B	B	B	B	B	C	B	B	B	C	B	B	B
b) Utilisation de chaque langue officielle au travail (12,5 %)	C	C	C	D	B	C	C	C	B	C	B	C	C
Sous-total	**C**	**C**	**C**	**C**	**B**	**C**	**B**	**B**	**B**	**C**	**B**	**B**	**B**
D. Participation équitable – Partie VI (10 %)													
a) Pourcentage de participation francophone dans l'ensemble du Canada (5 %)	A	A	B	A	B	A	A	B	A	A	A	A	B
b) Pourcentage de participation anglophone au Québec (5 %)	D	C	A	S/O[1]	E	S/O[1]	C	B	D	C	S/O[1]	C	D
Sous-total	**B**	**B**	**B**	**A**	**C**	**A**	**B**	**B**	**B**	**B**	**A**	**B**	**C**
E. Promotion du français et de l'anglais – Partie VII (25 %)													
a) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (12,5 %)	C	B	B	B	B	A	B	B	B	B	B	B	B
b) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte de la promotion de la dualité linguistique (12,5 %)	C	C	B	B	B	B	B	B	B	A	B	C	C
Sous-total	**C**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**A**	**B**	**B**	**B**
NOTE GLOBALE	**C**	**C**	**C**	**C**	**B**	**C**	**B**	**B**	**C**	**C**	**B**	**B**	**C**

[1] Aucun effectif au Québec (excluant la RCN).

Portefeuille : Transport et sécurité

* Pénalité (2 %)
** Pénalité (5 %)

	Aéroport Robert L. Stanfield d'Halifax	Aéroport Macdonald-Cartier d'Ottawa	Inspection des aliments	Services frontaliers	Environnement Canada	Forces canadiennes	GRC	NAV CANADA	Passeport Canada	Service correctionnel	Sûreté du transport aérien	Transports Canada	VIA Rail
A. Gestion (15 %)													
a) Un cadre de responsabilisation, un plan d'action et des mécanismes de reddition de comptes sont en place (5 %)	D	B	A	A	B	A	C	B	D	C	A	A	A
b) Visibilité des langues officielles dans l'organisation (5 %)	D	B	B	A	C	B	C	C	C	C	A	B	C
c) Les plaintes (5 %)	C	A	A	A	B	B	B	B	A	B	A	B	B
Sous-total	**D**	**B**	**A**	**A**	**B**	**B**	**C**	**B**	**C**	**C**	**A**	**B**	**B**
B. Service au public – Partie IV (25 %)													
a) Services bilingues annoncés au public et effectif bilingue adéquat (3 %)	D	D	B	B	B	D	B	C	B	B	C	B	D
b) Observations sur l'offre active et la prestation de services (15 %)	D	C	E	C	C	D	E	C	B	E	C	D	C
c) Les ententes de services livrés par des tiers ou en partenariat prévoient la prestation de services bilingues (2 %)	C	A	B	C	B	B	C	C	A	E	B	B	C
d) Politique sur le service au public et surveillance de la qualité des services bilingues (5 %)	D	B	A	A	C	D	C	B	B	C	B	B	B
Sous-total	**D**	**C**	**C**	***C**	**C**	**D**	**D**	**C**	**B**	**D**	***C**	**C**	**C**
C. Langue de travail – Partie V (25 %)													
a) Politique sur la langue de travail et surveillance bilingue adéquate (12,5 %)	S/O[1]	B	B	B	B	D	B	D	B	B	C	B	C
b) Utilisation de chaque langue officielle au travail (12,5 %)	S/O[1]	C	C	C	D	C	E	D	C	C	C	B	D
Sous-total	**S/O[1]**	**C**	**B**	**B**	**C**	****E**	**D**	**D**	**C**	**C**	**C**	**B**	**D**
D. Participation équitable – Partie VI (10 %)													
a) Pourcentage de participation francophone dans l'ensemble du Canada (5 %)	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A
b) Pourcentage de participation anglophone au Québec (5 %)	S/O[2]	S/O[2]	D	A	A	S/O[2]	A	B	B	D	S/O[2]	A	A
Sous-total	**A**	**A**	**B**	**A**	**A**	**A**	**A**	**B**	**B**	**B**	**A**	**A**	**A**
E. Promotion du français et de l'anglais – Partie VII (25 %)													
a) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (12,5 %)	S/O[3]	S/O[3]	B	B	D	C	C	D	D	D	C	B	C
b) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte de la promotion de la dualité linguistique (12,5 %)	S/O[3]	S/O[3]	B	B	D	D	C	C	E	D	B	B	C
Sous-total	**S/O[3]**	**S/O[3]**	**B**	**B**	**D**	**C**	**C**	**D**	**D**	**D**	**C**	**B**	**C**
NOTE GLOBALE	**D**	**B**	**C**	**B**	**C**	**D**	**D**	**D**	**C**	**D**	**C**	**B**	**C**

[1] Aucune obligation en vertu de la partie V de la *Loi*.
[2] Aucun effectif au Québec (excluant la RCN).
[3] Non assujetti à la partie VII de la *Loi*.

Portefeuille : Social, culturel et autres

* Pénalité (2 %)
** Pénalité (5 %)

	Santé publique	CBC/Radio-Canada	Centre national des Arts	Citoyenneté et Immigration	Commission de la capitale nationale	Musée canadien des civilisations	Office national du film	Parcs Canada	Santé Canada	Service Canada	Statistique Canada
A. Gestion (15 %)											
a) Un cadre de responsabilisation, un plan d'action et des mécanismes de reddition de comptes sont en place (5 %)	D	B	D	A	B	C	B	B	A	B	A
b) Visibilité des langues officielles dans l'organisation (5 %)	B	B	B	A	A	A	A	A	A	B	B
c) Les plaintes (5 %)	C	B	A	A	A	A	A	B	B	A	A
Sous-total	**C**	**B**	**B**	**A**	**A**	**B**	**A**	**B**	**A**	**B**	**A**
B. Service au public – Partie IV (25 %)											
a) Services bilingues annoncés au public et effectif bilingue adéquat (3 %)	B	D	B	B	A	B	A	B	B	B	B
b) Observations sur l'offre active et la prestation de services (15 %)	C	E	B	C	A	A	D	C	D	D	B
c) Les ententes de services livrés par des tiers ou en partenariat prévoient la prestation de services bilingues (2 %)	C	C	B	B	A	B	C	B	C	B	A
d) Politique sur le service au public et surveillance de la qualité des services bilingues (5 %)	B	B	B	B	A	A	C	B	C	B	B
Sous-total	**C**	**D**	**B**	**B**	**A**	**A**	**C**	**C**	**C**	**C**	**B**
C. Langue de travail – Partie V (25 %)											
a) Politique sur la langue de travail et surveillance bilingue adéquate (12,5 %)	C	B	A	B	B	B	A	B	B	B	B
b) Utilisation de chaque langue officielle au travail (12,5 %)	D	B	C	C	B	B	C	C	C	C	B
Sous-total	**C**	**B**	**B**	**C**	**B**	**B**	**B**	**B**	**C**	**B**	**B**
D. Participation équitable – Partie VI (10 %)											
a) Pourcentage de participation francophone dans l'ensemble du Canada (5 %)	A	A	A	A	B	B	B	A	A	A	B
b) Pourcentage de participation anglophone au Québec (5 %)	S/O[1]	C	S/O[2]	A	S/O[2]	S/O[2]	A	E	D	D	B
Sous-total	**A**	**B**	**A**	**A**	**B**	**B**	**B**	**C**	**B**	**B**	**B**
E. Promotion du français et de l'anglais – Partie VII (25 %)											
a) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (12,5 %)	B	B	B	A	B	B	B	B	A	B	A
b) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte de la promotion de la dualité linguistique (12,5 %)	B	A	B	A	B	B	A	B	B	B	A
Sous-total	**B**	**B**	**B**	**A**	**B**	**B**	**B**	**B**	**A**	**B**	**A**
NOTE GLOBALE	**C**	**C**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**C**	**B**	**B**

[1] Données non publiées pour des raisons de confidentialité (un seul petit bureau au Québec).
[2] Aucun effectif au Québec (excluant la RCN).

Constats et analyse

Gestion du programme

L'analyse des résultats révèle des progrès dans la façon dont plusieurs institutions encadrent la mise en œuvre de la *Loi*. Certaines ont mis en place un cadre de responsabilisation, d'autres, un plan d'action. Globalement, l'engagement des institutions à l'égard des langues officielles se manifeste aujourd'hui de façon plus claire dans les documents stratégiques, tels que les rapports sur les plans et priorités, les rapports ministériels sur le rendement, les plans d'entreprise, etc. Parmi les institutions qui s'illustrent en matière de gestion du programme, l'**Agence des services frontaliers du Canada**, l'**Administration canadienne de la sûreté du transport aérien**, l'**Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec** et **Citoyenneté et Immigration Canada** arrivent en tête du peloton, avec la note « exemplaire » aux trois critères. On ne peut malheureusement pas en dire autant de l'Administration de l'aéroport international Robert L. Stanfield d'Halifax, qui récolte une faible note à cet égard.

Service au public

Les données relatives au service au public attestent, encore cette année, la faiblesse de certaines institutions en ce domaine. D'abord, plusieurs d'entre elles n'ont ni politiques, ni lignes directrices qui informent le personnel de l'engagement de la haute gestion à promouvoir les deux langues officielles. Plusieurs n'ont pas non plus de documents institutionnels qui encadrent les communications avec le public et la prestation de services dans les deux langues officielles. Par ailleurs, il est plutôt rare que les institutions recourent à des mécanismes de surveillance de la prestation de services dans les deux langues officielles; et, lorsqu'elles le font, les mécanismes s'avèrent de portée plutôt faible.

Quand les institutions exercent une surveillance de la prestation de services, elles s'en tiennent souvent à un seul mode de prestation; le service au téléphone ou sur le site Web, par exemple. Or, toutes les institutions devraient surveiller continuellement tous les modes de prestation de services directs au public et responsabiliser davantage le personnel chargé de servir le public dans les deux langues officielles.

En revanche, la plupart des institutions font l'effort d'annoncer les points de services bilingues dans les annuaires téléphoniques. Certaines prennent aussi le soin de diffuser la liste des points de services bilingues aux représentants des communautés de langue officielle. De plus, le service livré par des tiers ou dans le cadre d'un partenariat fait généralement l'objet de clauses linguistiques normalisées dans les contrats. Cependant, la surveillance de la prestation de services bilingues laisse à désirer et le non-respect des contrats porte rarement à conséquence. Les hauts dirigeants doivent faire preuve d'un engagement plus solide à cet égard.

Autre fait à noter : les compétences linguistiques des titulaires de postes qui servent le public ainsi que la capacité des institutions à fournir des services bilingues n'ont pratiquement pas changé par rapport à l'an dernier. Elles se situent environ à 90 p. 100. Cela signifie que 90 p. 100 des titulaires responsables de servir le public dans les deux langues officielles satisfont aux exigences linguistiques requises par leurs fonctions. Ce pourcentage a cependant été calculé sans les trois notes les plus faibles, c'est-à-dire celles des Forces canadiennes (40 p. 100), de l'Administration de l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa (63 p. 100) et de Postes Canada (72 p. 100).

Les résultats sur le terrain : analyse des résultats des observations

Dans les institutions fédérales, la prestation de services au public s'effectue de plusieurs façons : en personne, au téléphone ainsi que par l'entremise du Web, des communications écrites, des journaux, de la radio et d'autres médias. Cette année, l'analyse des bulletins de rendement porte sur deux de ces méthodes : le service offert en personne et au téléphone.

Pour obtenir un échantillon représentatif du rendement de chacune des 37 institutions ciblées, le Commissariat a effectué, au cours de l'année, 918 observations du service au téléphone et 850 observations du service en personne, aux quatre coins du pays. Cet échantillon a été établi par Statistique Canada.

Le tableau qui suit indique les résultats de ces observations, effectuées sur le terrain entre la mi-juin et la mi-juillet 2006.

Tableau 1
Résultats des observations sur le service en personne et au téléphone en 2006-2007[38]

	En personne			Au téléphone	
Institution	Offre active visuelle	Offre active par le préposé	Service adéquat	Offre active	Service adéquat
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	93 %	14 %	73 %	100 %	100 %
Administration de l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa	100 %	0 %	33 %	100 %	100 %
Administration de l'aéroport international Robert L. Stanfield d'Halifax	33 %	0 %	0 %	100 %	100 %
Affaires indiennes et du Nord Canada	73 %	0 %	73 %	60 %	53 %
Agence canadienne d'inspection des aliments	80 %	10 %	66 %	78 %	61 %
Agence de santé publique du Canada	85 %	20 %	90 %	85 %	77 %
Agence de promotion économique du Canada atlantique	69 %	0 %	85 %	93 %	86 %
Agence des services frontaliers du Canada	99 %	16 %	87 %	85 %	89 %
Agence du revenu du Canada	100 %	34 %	89 %	90 %	90 %
Agriculture et Agroalimentaire Canada	60 %	0 %	56 %	55 %	63 %
Banque de développement du Canada	81 %	12 %	65 %	93 %	80 %
CBC/Radio-Canada	66 %	13 %	65 %	67 %	80 %
Centre national des Arts	100 %	33 %	100 %	100 %	100 %
Citoyenneté et Immigration Canada	100 %	11 %	72 %	100 %	100 %
Commission canadienne du tourisme	100 %	50 %	100 %	100 %	100 %
Commission de la capitale nationale	100 %	75 %	100 %	100 %	100 %
Développement économique Canada pour les régions du Québec	85 %	0 %	92 %	80 %	100 %
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	90 %	10 %	90 %	82 %	73 %
Environnement Canada	93 %	19 %	94 %	49 %	56 %
Forces canadiennes	88 %	0 %	76 %	95 %	68 %

[38] À noter que Statistique Canada a aussi compilé les résultats des observations par province et territoire. Il s'agit d'une compilation de l'ensemble des observations, toutes institutions confondues. Ces résultats constituent une estimation du rendement global de chacune des régions. Toutefois, les résultats des territoires (Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut) sont représentatifs seulement du rendement de leur capitale, puisque les observations se sont limitées à ces endroits. Le nombre d'observations effectuées par province ou territoire se situe entre 7 (Nunavut) et 142 (Ontario). Les résultats sont présentés à l'adresse www.ocol-clo.gc.ca.

Tableau 1 (suite)

Institution	En personne			Au téléphone	
	Offre active visuelle	Offre active par le préposé	Service adéquat	Offre active	Service adéquat
Gendarmerie royale du Canada	79 %	14 %	56 %	54 %	58 %
Industrie Canada	84 %	12 %	74 %	92 %	89 %
NAV CANADA	75 %	25 %	100 %	100 %	50 %
Office national du film du Canada	75 %	0 %	88 %	78 %	89 %
Parcs Canada	82 %	36 %	83 %	93 %	94 %
Passeport Canada	93 %	40 %	93 %	100 %	88 %
Pêches et Océans Canada	83 %	0 %	81 %	78 %	69 %
Santé Canada	61 %	17 %	84 %	75 %	88 %
Service Canada	80 %	8 %	70 %	87 %	88 %
Service correctionnel Canada	77 %	0 %	63 %	74 %	55 %
Société canadienne d'hypothèques et de logement	86 %	21 %	86 %	95 %	78 %
Société canadienne des postes	94 %	8 %	78 %	64 %	77 %
Société du Musée canadien des civilisations	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Statistique Canada	100 %	20 %	100 %	100 %	89 %
Transports Canada	85 %	19 %	68 %	82 %	83 %
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	85 %	21 %	87 %	66 %	75 %
VIA Rail	83 %	25 %	88 %	76 %	100 %
Total	**87 %**	**13 %**	**75 %**	**73 %**	**77 %**

L'**offre active visuelle** consiste en une série d'éléments visuels présents dans les points de services qui indiquent aux clients que le service est offert dans les deux langues officielles. Tandis que certaines institutions ont obtenu d'excellentes notes à cet égard, d'autres présentent des résultats décevants. C'est notamment le cas de l'Administration de l'aéroport international Robert L. Stanfield d'Halifax, d'Agriculture et Agroalimentaire Canada, de Santé Canada et de CBC/Radio-Canada.

L'**offre active par le préposé** se rapporte à l'utilisation d'une formule d'accueil dans les deux langues officielles lorsqu'un préposé entre en communication avec un membre du public.

Elle fait en sorte que le public se sente à l'aise d'utiliser la langue de son choix lorsqu'il fait affaire avec une institution fédérale. À cette fin, les résultats globaux sont très préoccupants. L'an passé, nous avions constaté que l'offre active par le préposé était rarement faite (24 p. 100). Voilà qu'elle chute à 13 p. 100 cette année. De plus, dans 10 des 37 institutions évaluées, l'offre active n'a pas du tout été effectuée. Ces résultats déçoivent le commissaire, qui s'attendait plutôt à une progression. Selon lui, de tels résultats sont inacceptables. Ils traduisent la négligence des surveillants de première ligne à s'assurer que les services sont offerts dans les deux langues officielles. En matière d'offre active par le préposé, le constat a rarement été aussi clair : elle ne fait pas partie de la culture de l'administration fédérale (sauf à la Société du Musée canadien des civilisations). Les agents de première ligne ratent de nombreuses occasions de promouvoir l'égalité de statut et l'usage du français et de l'anglais lorsqu'ils servent le public. Qui plus est, le non-respect de l'obligation d'offrir activement au public le service en français et en anglais, conformément à l'article 28 de la *Loi*, demeure sans conséquence pour le personnel.

Recommandation 5

Le commissaire recommande que les administrateurs généraux des institutions fédérales s'assurent que le personnel de première ligne et tous les agents qui répondent aux demandes de la clientèle offrent activement, dès le premier contact, les services dans les deux langues officielles afin de favoriser l'utilisation de la langue officielle de choix du public.

Par ailleurs, la qualité du service en personne dans la langue de la minorité est adéquate trois fois sur quatre (75 p. 100). Ces résultats sont sensiblement les mêmes que ceux des années précédentes. Six institutions ont obtenu une excellente note, car elles ont offert un service adéquat lors de toutes les visites du Commissariat. À l'inverse, l'Administration de l'aéroport international Robert L. Stanfield d'Halifax a fourni un service adéquat en aucune occasion. Notons, par ailleurs, les progrès de deux institutions dans le domaine du service en personne : Environnement Canada et la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

L'offre active lors du service au téléphone fait référence au premier contact qu'établit le préposé ou le système automatisé avec le public. Selon nos observations, certaines institutions s'en tirent plutôt bien à ce chapitre. Certaines autres, qui ont pourtant obtenu d'assez bons résultats en ce qui concerne le service en personne, ont reçu de faibles notes en matière de service au téléphone. C'est le cas d'Environnement Canada, qui n'a été en mesure d'offrir le service au téléphone de façon adéquate que la moitié du temps. En revanche, l'Administration de l'aéroport international Robert L. Stanfield d'Halifax, qui a échoué lamentablement en matière d'offre active et de service en personne, a reçu la note « exemplaire » en ce qui concerne l'offre active et le service adéquat au téléphone dans la langue de la minorité.

Langue de travail

Dans le cadre de la préparation des bulletins de rendement, nous examinons la question de la langue de travail en fonction de plusieurs critères. Voici les résultats de l'analyse qui ont retenu notre attention cette année.

Plusieurs institutions ne se sont pas encore dotées de documents institutionnels qui reflètent l'engagement de la haute gestion à créer un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles et à promouvoir le français et l'anglais. Cependant, la plupart d'entre elles ont quand même pris des mesures concrètes pour favoriser l'usage des deux langues en milieu de travail et permettre au personnel qui se trouve en situation minoritaire de travailler dans la langue de son choix. Il s'agit par exemple de services de traduction et de révision, ou de l'indication de la langue de préférence dans le dossier personnel des employés. D'autres mesures servent principalement à encourager les employés qui se trouvent en situation majoritaire à utiliser leur langue seconde. Notons, en guise d'exemples, la formation linguistique, les ateliers de maintien de l'acquis, les outils d'aide à la rédaction et l'alternance de la langue dans les réunions.

Par ailleurs, le commissaire se réjouit de constater une augmentation du nombre de cadres supérieurs qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste dans les ministères évalués. Dans l'ensemble, une proportion de plus de 90 p. 100 de ces cadres satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. C'est un élément important, car lorsque les cadres communiquent entre eux et avec leur personnel dans la langue de leurs interlocuteurs, ils montrent l'engagement de la haute gestion à promouvoir l'utilisation des deux langues officielles. Le commissaire constate toutefois un certain retard chez quelques ministères nouvellement évalués cette année, dont l'Agence de la santé publique du Canada (76 p. 100) et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (71 p. 100).

Du côté des surveillants qui occupent des postes à d'autres niveaux que ceux de cadres supérieurs, le commissaire note peu de changements dans la capacité bilingue. Elle se situe généralement entre 85 p. 100 et 90 p. 100. À en juger par la proportion de superviseurs qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste, trois institutions doivent éprouver de la difficulté à surveiller les employés dans la langue de leur choix : les Forces canadiennes (33 p. 100), l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (58 p. 100) et Postes Canada (58 p. 100).

Comme nous l'avons déjà dit, le commissaire s'est servi des résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2005 pour connaître le taux de satisfaction du personnel francophone travaillant dans la région de la capitale nationale (RCN), au Nouveau-Brunswick et dans les régions bilingues de l'Ontario, ainsi que du personnel anglophone œuvrant dans les régions désignées bilingues au Québec[39].

Les résultats des sondages auprès des fonctionnaires fédéraux de 2005 et de 2002 permettent notamment de comparer l'évolution de la satisfaction du personnel de neuf ministères à l'égard de la langue de travail (ces ministères ayant fait l'objet d'un bulletin de rendement en 2004-2005 et en 2006-2007). Le commissaire constate ainsi une légère hausse du taux de satisfaction des francophones travaillant dans la RCN, au Nouveau-Brunswick et dans les régions bilingues de l'Ontario. Quant aux taux de satisfaction des anglophones œuvrant dans les régions bilingues du Québec, le commissaire note des variations à la hausse et à la baisse.

- Le matériel et les outils de travail mis à ma disposition dans le cadre de mon travail, y compris les logiciels et les autres outils informatisés, sont disponibles dans la langue officielle de mon choix.
- Lorsque je rédige des documents, y compris des courriels, je me sens libre de le faire dans la langue officielle de mon choix.
- Lorsque je communique avec mon (ma) superviseur(e) immédiat(e), je me sens libre de le faire dans la langue officielle de mon choix.
- Durant les réunions de mon unité de travail, je me sens libre d'utiliser la langue officielle de mon choix.
- Mon organisation offre de la formation dans la langue officielle de mon choix.

Le taux de satisfaction a été calculé en additionnant le nombre de personnes qui se sont dites « entièrement d'accord » ou « plutôt d'accord » avec chacun des énoncés ci-dessus.

Les résultats des sondages indiquent que les francophones en situation minoritaire estiment que c'est la possibilité d'utiliser la langue de leur choix dans la rédaction et lors des réunions qui pose problème. Pour leur part, les anglophones en situation minoritaire au Québec ont de la difficulté à obtenir de la formation en anglais et à utiliser la langue de leur choix lors des réunions d'équipe.

Le tableau qui suit indique le taux de satisfaction du personnel tel qu'il ressort des réponses aux cinq questions du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2005 sur la possibilité

[39] Voir la section « Méthodologie » au début du présent chapitre.

Tableau 2
Sondage sur la langue de travail

Institution	Taux de satisfaction des francophones (RCN, N.-B., Ont.) 2006-2007	Taux de satisfaction des anglophones (Qc) 2006-2007
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	61 %	*
Administration de l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa	60 %	**
Affaires indiennes et du Nord Canada	72 %	*
Agence canadienne d'inspection des aliments	74 %	58 %
Agence de santé publique du Canada	69 %	*
Agence de promotion économique du Canada atlantique	88 %	**
Agence des services frontaliers du Canada	68 %	81 %
Agence du revenu du Canada	71 %	72 %
Agriculture et Agroalimentaire Canada	69 %	*
Banque de développement du Canada	77 %	94 %
CBC/Radio-Canada	84 %	79 %
Centre national des Arts	81 %	**
Citoyenneté et Immigration Canada	77 %	84 %
Commission canadienne du tourisme	*	**
Commission de la capitale nationale	84 %	**
Développement économique Canada pour les régions du Québec	97 %	*
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	*	**
Environnement Canada	69 %	70 %
Forces canadiennes***	39 %	84 %

* En raison du petit nombre de répondants, Statistique Canada a demandé au commissaire de ne pas utiliser ces résultats.

** Pas de bureau dans cette région.

*** La Défense nationale a prévu le choix de la langue de travail dans certaines unités situées à l'extérieur des régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. Les répondants francophones se trouvaient dans des unités bilingues de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan, du Manitoba, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, de l'Ontario et de la RCN. Les répondants anglophones se trouvaient dans les unités bilingues du Québec.

Tableau 2 (suite)

Institution	Taux de satisfaction des francophones (RCN, N.-B., Ont.) 2006-2007	Taux de satisfaction des anglophones (Qc) 2006-2007
Gendarmerie royale du Canada	66 %	70 %
Industrie Canada	75 %	73 %
NAV CANADA	53 %	72 %
Office national du film du Canada	*	89 %
Parcs Canada	76 %	*
Passeport Canada	80 %	94 %
Pêches et Océans Canada	75 %	*
Santé Canada	68 %	51 %
Service Canada	75 %	51 %
Service correctionnel Canada	76 %	43 %
Société canadienne d'hypothèques et de logement	73 %	59 %
Société canadienne des postes	70 %	58 %
Société du Musée canadien des civilisations	81 %	**
Statistique Canada	82 %	*
Transports Canada	75 %	76 %
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	79 %	73 %
VIA Rail	61 %	86 %

* En raison du petit nombre de répondants, Statistique Canada a demandé au commissaire de ne pas utiliser ces résultats.
** Pas de bureau dans cette région.

de travailler dans la langue de son choix. À noter que ces résultats représentent uniquement le taux de satisfaction du personnel en situation minoritaire qui travaille dans des régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

Le commissaire a fait parvenir les résultats détaillés du sondage à chaque institution pour les guider dans leurs efforts visant à favoriser l'usage du français et de l'anglais en milieu de travail.

Participation équitable

Les institutions obtiennent cette année, comme dans le passé, de très bons résultats sur le plan de la participation équitable. Il convient de souligner que la participation des anglophones au Québec pose encore problème dans quelques institutions. Par exemple, à Parcs Canada, la participation se situe à 1,3 p. 100 et, à Développement économique Canada pour les régions du Québec, elle atteint 1,8 p. 100.

Promotion du français et de l'anglais

Dans le cadre des bulletins de rendement, le commissaire évalue la façon dont les institutions s'acquittent de leurs obligations en vertu de la partie VII de la *Loi*.

L'un des critères d'évaluation consiste à déterminer dans quelle mesure les comités de gestion des institutions ont obtenu des renseignements qui les ont sensibilisés aux modifications à la *Loi* et incités à amorcer une réflexion sur les changements qui s'imposent. Or, il se dégage de l'analyse des données qu'une grande majorité de comités a reçu une présentation sur le sujet. Ajoutons que, parmi les institutions évaluées, 13 des 16 institutions non désignées pour rendre compte au ministère du Patrimoine canadien ont maintenant nommé des coordonnateurs responsables de la partie VII ou formé un comité pour coordonner leurs efforts en vue de s'acquitter de leur nouvelle obligation. Toutefois, dans bien des cas, les institutions n'ont toujours pas communiqué aux associations porte-parole des communautés de langue officielle le nom des individus qui seront chargés d'assurer la liaison avec elles.

Parmi les 37 qui ont fait l'objet d'un bulletin de rendement, 23 n'ont toujours pas amorcé l'examen de leurs politiques et programmes pour déterminer ceux qui peuvent avoir une incidence sur le développement des communautés de langue officielle ou sur la promotion de la dualité linguistique. Cet examen est pourtant essentiel pour mettre en œuvre les modifications à la *Loi*. De même, la majorité des institutions devant faire rapport à Patrimoine sur la partie VII ne procèdent pas systématiquement à une consultation annuelle structurée auprès des communautés de langue officielle en région et n'ont pas révisé leur plan d'action en collaboration avec elles. Parfois, la consultation se résume à faire parvenir le plan d'action de l'institution aux associations et à solliciter des commentaires. Or, le commissaire s'attend à un effort plus soutenu de la part des institutions en matière de consultation.

Cela dit, les bulletins de rendement des institutions font état de plusieurs mesures susceptibles de produire un effet positif sur le développement des communautés de langue officielle ou sur la promotion du statut égal et de l'usage du français et de l'anglais. Il s'agit souvent d'initiatives lancées grâce au leadership d'un dirigeant en région. À l'échelle nationale, deux institutions se démarquent par leur leadership à l'égard de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*. Il s'agit de Citoyenneté et Immigration Canada et de Statistique Canada, qui ont obtenu la note « exemplaire » aux deux critères. Elles devraient servir de modèles aux autres institutions.

Observations générales

Aucune des 37 institutions n'a obtenu la note globale « exemplaire », peut-être en raison de l'importance accordée aux résultats cette année et au resserement des critères de la partie VII. Voici, en résumé, la répartition des notes globales :

- **Bon** : 16 institutions
  (la plupart d'entre elles font partie du portefeuille « social, culturel et autre »)
- **Moyen** : 16 institutions
  (la plupart d'entre elles font partie du portefeuille « économie »)
- **Faible** : 5 institutions
  (toutes font partie du portefeuille « transport et sécurité »)

Service Canada a reçu la note globale « bon », mais ne s'en est pas si bien tiré lorsque la prestation du service a été observée sur le terrain. On se serait pourtant attendu à ce que cette institution serve de modèle à ce chapitre. Le commissaire souhaite bien sûr voir ces résultats s'améliorer l'an prochain.

Les belles réussites

Il est devenu habituel pour le Commissariat de présenter dans le rapport annuel un échantillon de belles réussites en matière de langues officielles. Cette année, les belles réussites se classent en quatre catégories[40] :

- Promotion de l'administration fédérale comme milieu de travail bilingue.
- Utilisation du français et de l'anglais en milieu de travail.
- Amélioration de la prestation du service au public dans la langue de la minorité linguistique.
- Promotion du français et l'anglais.

Promotion de l'administration fédérale comme milieu de travail bilingue

Certaines institutions fédérales travaillent de concert avec des étudiants de niveau postsecondaire en vue de recruter du personnel bilingue. Par exemple, la **Commission de la fonction publique du Canada** et **Ressources humaines et Développement social du Canada** collaborent à une initiative de formation de formateurs dans la région du Québec. L'objectif du projet est de faire la promotion du programme de recrutement de la Commission auprès d'étudiants bilingues de niveau postsecondaire. Chaque année, durant les mois de mai et juin, en moyenne 150 étudiants suivent une formation d'une semaine qui présente la fonction publique comme un employeur de choix. La Commission a ainsi accru le nombre d'étudiants bilingues de niveau postsecondaire qui postulent pour des emplois d'été et des postes à temps plein dans les ministères fédéraux au Québec.

La **Commission de la fonction publique du Canada** emploie aussi des ambassadeurs étudiants qui s'affairent à promouvoir la fonction publique fédérale comme employeur de choix dans certaines universités sur le territoire québécois. L'**Agence du revenu du Canada** mène un projet similaire.

Utilisation du français et de l'anglais en milieu de travail

Certaines institutions font preuve d'innovation dans leurs façons de mener des réunions. En novembre 2006, **Pêches et Océans Canada** a décidé d'utiliser en alternance le français et l'anglais dans ses réunions de gestion. Cette pratique vise à perfectionner les aptitudes en communication des cadres supérieurs dans leur langue seconde. Depuis le début de l'initiative, la langue des réunions hebdomadaires du comité exécutif alterne du français à l'anglais. La documentation est distribuée dans les deux langues officielles. Une belle réussite, puisque les membres du comité font de gros efforts pour parfaire leurs compétences. L'**Administration canadienne de la sûreté du transport aérien** s'est inspirée de cette pratique. Depuis janvier 2007, la langue des réunions obligatoires des gestionnaires alterne elle aussi du français à l'anglais.

Par ailleurs, **Statistique Canada** a mis à la disposition des présidents et organisateurs de réunions une trousse d'information sur les réunions bilingues et a produit une vidéo intitulée *Une réunion désagréable – An unpleasant meeting* qui illustre les embûches d'une réunion bilingue mal menée.

Statistique Canada a aussi lancé un projet pilote pour favoriser le bilinguisme au sein de l'institution. Elle a embauché trois organisateurs qui voient au respect des méthodes de travail et au bon déroulement du travail en équipe. Ces personnes posent des diagnostics sur des problèmes particuliers et proposent des solutions en vue de promouvoir le renforcement ou le maintien d'un milieu propice à l'usage des deux langues officielles. Le projet pilote sera soumis à une évaluation au printemps 2007.

[40] À noter qu'une institution peut figurer dans la section « Belles réussites » même si elle a obtenu de faibles notes dans son bulletin de rendement. Il ne faut pas y voir de contradiction.

Amélioration de la prestation de service au public dans la langue de la minorité linguistique

Certaines institutions ont trouvé le moyen d'améliorer la formation linguistique offerte à leur effectif. À titre d'exemple, l'**Agence des services frontaliers du Canada**, en partenariat avec le secteur privé, des collèges et des universités a mis sur pied un solide programme de formation linguistique. Elle a notamment établi des ententes avec l'École de la fonction publique du Canada et des ministères dans le but de partager les ressources matérielles et humaines. Voilà un bel exemple pour les autres ministères qui font appel aux services de formation linguistique de l'École de la fonction publique du Canada.

Par ailleurs, **Statistique Canada** s'est fixé l'objectif de faire en sorte que tous les postes de supervision soient occupés par des personnes bilingues à compter du 1er avril 2007. Son plan de transition prévoyait l'ouverture d'un centre de formation sur place pour résoudre les problèmes importants de retard et s'assurer que les titulaires satisfont aux exigences linguistiques requises le plus tôt possible. D'ailleurs, les postes de directeur et de chef de cette institution sont déjà obligatoirement bilingues, tandis que ceux de sous-chef le seront à partir d'avril 2007.

À la **Société du Musée canadien des civilisations**, la formation des nouveaux employés comprend un volet de sensibilisation aux langues officielles. De plus, pour assurer la qualité des services dans les deux langues, le Musée a inséré des questions relatives aux langues officielles dans son questionnaire détaillé qui sera distribué deux fois l'an aux visiteurs. Le Musée sondera ainsi près de 500 visiteurs annuellement. Enfin, le Musée suit un plan quinquennal de validation périodique des compétences linguistiques de tous les employés occupant un poste bilingue. Tous ces facteurs contribuent à assurer la qualité des services dans les deux langues officielles au sein de cette institution.

Pour améliorer l'accès à la justice dans les deux langues officielles ainsi que les communications avec le public et la prestation de services, le **Groupe des présidents des tribunaux fédéraux**[41] a créé un groupe de travail sur les langues officielles. Le Groupe se rencontre régulièrement pour mettre en commun les connaissances et les expériences des divers tribunaux fédéraux. Il s'est notamment doté d'un cadre général de politiques sur les langues officielles pouvant être utilisé et adapté, au besoin, par chacun des tribunaux afin de tenir compte de leurs spécificités. La démarche lancée par les tribunaux fédéraux fait foi d'un désir de mieux comprendre la nature des obligations que leur impose la *Loi* en matière d'administration de la justice, notamment en ce qui concerne l'obligation de rendre disponibles leurs décisions dans les deux langues officielles.

L'unité de gestion de **Parcs Canada** à Jasper, en Alberta, offre gratuitement de l'espace de bureau à l'association francophone locale en échange de cours de français dispensés aux employés et aux membres de la collectivité. Depuis l'automne 2004, l'association offre 2 à 3 cours par année, et chaque cours attire de 35 à 45 personnes. Les cours sont offerts à raison de 2,5 heures par semaine et s'échelonnent sur une période de 8 semaines.

L'initiative Franco-allô, parrainée par **Service Canada** depuis 2004, constitue une autre belle réussite. Ce forum hebdomadaire, qui s'adressait au départ aux employés bilingues de l'institution à Edmonton, est maintenant offert à tous les employés du gouvernement fédéral et aux étudiants de l'École de la fonction publique du Canada qui s'intéressent à perfectionner leurs connaissances du français. Une douzaine de participants (pas toujours les mêmes) se rencontrent durant la pause-café pour discuter en français. Les participants sont aussi invités à faire des exercices de préparation en vue des prochaines rencontres. L'animatrice, une employée de Service Canada, envoie chaque semaine un courriel sur les activités de la communauté francophone en Alberta ainsi qu'une liste de difficultés de la langue française.

[41] Le Groupe des présidents des tribunaux fédéraux réunit plus de 20 tribunaux administratifs. Leurs rencontres périodiques constituent un forum privilégié pour discuter de la justice administrative et pour partager leurs expériences et pratiques innovatrices. Les questions liées aux langues officielles sont au cœur des activités du groupe depuis quelques années. De nombreux tribunaux ont modifié ou uniformisé leurs pratiques en matière de langues officielles à la suite des travaux du Groupe.

Promotion du français et de l'anglais

Dans le but de stimuler le développement des communautés de langue officielle, l'**Agence des services frontaliers du Canada** informe les associations, les conseils et les médias des communautés de langue officielle de ses possibilités d'emploi. De plus, le coordonnateur des langues officielles de la région de Toronto rencontre des étudiants des collèges et des universités situés dans les bastions francophones de Sudbury, North Bay et Timmins pour promouvoir les possibilités d'emploi à l'Agence.

Il faut également mentionner le Comité directeur Citoyenneté et Immigration Canada – Communautés francophones en situation minoritaire. La coprésidence du Comité directeur est assurée par le sous-ministre adjoint aux Opérations de **Citoyenneté et Immigration Canada**, qui est champion des langues officielles, et un représentant des communautés choisi par la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada. À son tour, le Comité directeur a formé un comité chargé de coordonner et de promouvoir la mise en œuvre du Plan stratégique pour favoriser l'immigration au sein des communautés francophones en situation minoritaire (2006-2011) qui vise à favoriser l'immigration au sein des communautés francophones en situation minoritaire. Les deux comités travaillent en partenariat avec les provinces et territoires et les communautés.

De son côté, l'**Agence de promotion économique du Canada atlantique** a financé le projet PERCÉ (Programme d'entrepreneurship régional, communautaire et économique). Soumis par des groupes communautaires à vocation économique, le projet vise à contrer l'exode rural en sensibilisant les jeunes des communautés acadiennes et francophones de l'Île-du-Prince-Édouard aux richesses économiques et culturelles de leur région. Il a aussi comme objectif d'encourager les jeunes à revenir dans la province pour parfaire leurs études universitaires en français. Mené au cours de l'été, le projet offre de la formation en matière de recherche d'emploi, un service de conseiller en orientation de carrière et des stages saisonniers d'une durée de 10 à 12 semaines en entreprise. Il jumelle également les entreprises de la province et les étudiants de façon à faciliter le retour de ces derniers. Au cours de l'année, 10 jeunes ont participé au projet PERCÉ.

Service Canada a aussi cherché à lutter contre l'exode des jeunes par l'entremise d'un projet intitulé *Youth-Turn…Come Home to Gaspé!* Le projet a été conçu pour s'arrimer à la Stratégie d'action jeunesse 2005-2008 du gouvernement provincial. Par ailleurs, l'idée de jumeler des étudiants et des entreprises a aussi fait l'objet d'un projet à l'**Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec**. Intitulé *Opportunities through internship*, ce projet permet à des jeunes anglophones du Québec d'obtenir un stage en entrepreneuriat à Montréal dans un environnement anglophone.

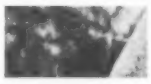
L'**Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec** a aussi fourni un appui financier à un projet pilote de deux ans visant à mesurer la vitalité des communautés anglophones du Québec. Le projet a été réalisé grâce à la collaboration de trois groupes : l'Université Carleton, le Centre for Innovation Entrepreneurship and Leadership et le Réseau d'investissement social du Québec. Dans le cadre du projet, les partenaires ont notamment établi une centaine d'indicateurs de la vitalité communautaire relevant des domaines de l'éducation, de la culture et du développement économique et social. Les partenaires ont aussi veillé à l'accompagnement et à la télé-formation des communautés participantes.

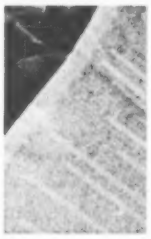
En ce qui concerne la promotion de la dualité linguistique et de l'égalité du statut du français et de l'anglais, **Pêches et Océans Canada** s'est distingué en organisant des visites thématiques de la *face cachée* du Québec en collaboration avec la communauté anglophone de la ville de Québec. Ce projet cherchait à faire connaître l'apport historique de la communauté anglophone à la ville grâce à des visites guidées. **Parcs Canada** et **Service Canada** ont participé au projet mené sous la bannière du Programme d'appui aux communautés de langue officielle (PICLO) de **Patrimoine canadien**. Pêches et Océans Canada a fourni son appui financier, et l'un de ses représentants a siégé au comité de travail du projet composé aussi de membres d'organismes anglophones, dont la Literacy and Historical Society of Quebec.

En matière de promotion de la dualité linguistique, il faut aussi souligner le travail d'**Industrie Canada**, qui a appuyé une initiative de Canadian Parents for French (bureau de la Colombie-Britannique et du Yukon) en vue de la création d'un nouveau site Web hautement interactif. Ce site constitue la source principale de renseignements destinés aux anglophones qui sont à la recherche d'occasions de formation en français ou de possibilités connexes. Dans le même ordre d'idées, **Industrie Canada** a travaillé en collaboration avec la Société du développement économique de la Colombie-Britannique en vue de créer un site Web axé sur le tourisme francophone en Colombie-Britannique et sur des activités liées aux Jeux Olympiques d'hiver de 2010.

Les responsables des langues officielles de l'**Agence canadienne d'inspection des aliments**, en collaboration avec le champion des langues officielles de la région de la capitale nationale, ont organisé un événement de marque au siège social d'Ottawa en février 2006. Ces champions du dossier ont ainsi pu mettre en évidence l'engagement de l'Agence à l'égard des langues officielles. Une invitation a été lancée à tous les employés des bureaux de l'Agence à Ottawa, et plus de 300 ont répondu à l'appel en se présentant à un kiosque d'information installé à l'entrée du siège social. Chacun a reçu une trousse d'information contenant, entre autres, un coffre à outils rempli de suggestions pour maintenir son niveau de bilinguisme, tenir des réunions bilingues et s'assurer que sa boîte vocale respecte les exigences en matière de service au public. Les coordonnateurs ont préparé et distribué plus de 6000 trousses dans les régions administratives de l'Agence.

En terminant, notons les efforts de **Justice Canada**, de **Justice Manitoba** et de l'**Association des juristes d'expression française du Manitoba** (**AJEFM**), des partenaires qui ont travaillé au lancement de la campagne *Accès aux services juridiques en français*. Grâce à l'appui financier des deux ordres de gouvernement, l'AJEFM a lancé la campagne de sensibilisation et de promotion *Mon droit, en français, mon choix*. L'Institut Joseph-Dubuc, un centre de formation juridique en français, était aussi partenaire. Le projet visait a appuyer les juristes de langue française du Manitoba et à sensibiliser les jeunes, les aînés et les autochtones du Manitoba à l'accessibilité au système judiciaire en français.





CHAPITRE 5

ENQUÊTES ET VÉRIFICATIONS

Enquêtes et vérifications

Introduction

À titre d'ombudsman linguistique, le commissaire traite les plaintes du public qui concernent l'application de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Il évalue si les plaintes sont fondées et, si c'est le cas, il collabore avec l'institution en cause en vue de trouver une solution permanente au problème soulevé. Le commissaire procède aussi chaque année à des vérifications auprès de certaines institutions fédérales et en fait le suivi. Les vérifications servent à déceler et à prévenir les problèmes importants dans l'application de la *Loi* au sein de certaines institutions fédérales. Elles ont aussi pour but d'obtenir des hauts dirigeants de l'institution concernée un engagement public à résoudre les manquements notés.

Dans le présent chapitre, nous parlerons du travail du commissaire dans deux aspects de son rôle d'ombudsman, à savoir les enquêtes et les vérifications. En premier lieu, nous analyserons les plaintes reçues au cours de l'année 2006-2007. Puis, nous décrirons certaines catégories de plaintes traitées pendant l'année qui revêtent un intérêt particulier. Nous présenterons ensuite les interventions du commissaire devant les tribunaux et un compte rendu des vérifications et d'un suivi effectués pendant l'année. Nous terminerons en traitant de problèmes particuliers de conformité à la *Loi* et d'interventions proactives.

Analyse des plaintes

Plaintes reçues en 2006-2007

- Le Commissariat aux langues officielles a reçu 999 plaintes, une hausse de 6 p. 100 par rapport aux 939 plaintes reçues l'année précédente.
- Une proportion de 77 p. 100 (774) des plaintes ont été jugées recevables.
- Comme lors des années antérieures, la plupart des plaintes (87 p. 100) provenaient de francophones.
- Le nombre de plaintes déposées par des anglophones est passé de 127 en 2005-2006 à 133 cette année (une hausse de 4 p. 100).

Le nombre de plaintes reçues en 2006-2007 s'inscrit dans la tendance générale des quatre années précédentes.

Processus d'enquête sur les plaintes

Le commissaire juge une plainte recevable lorsqu'elle satisfait à trois critères : elle porte sur une obligation énoncée dans la *Loi*, elle concerne une institution assujettie à la *Loi* et elle se rapporte à un incident précis. Si une plainte est jugée recevable, elle fait l'objet d'une enquête visant à déterminer s'il y a eu infraction à la *Loi* (dans ce cas, la plainte est dite « fondée ») ou non (la plainte est alors dite « non fondée »).

Lorsque le processus est terminé, le commissaire informe le plaignant et l'institution en cause de sa décision et de ses recommandations si elles sont nécessaires. Les parties ont ensuite la possibilité de commenter la décision et les recommandations du commissaire. Au besoin, ce dernier fait également des suivis pour s'assurer de la mise en œuvre de ses recommandations.

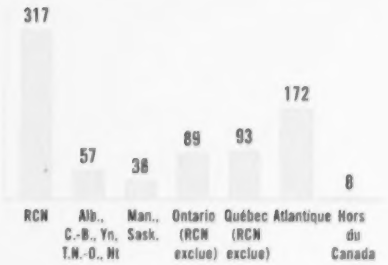
Si la plainte s'avère fondée et que les circonstances s'y prêtent, le commissaire tente de trouver une solution rapide au problème soulevé en collaboration avec l'institution visée par la plainte. Cette année, 38 p. 100 des plaintes recevables ont été traitées de cette façon, la plupart dans les 60 jours qui ont suivi leur réception.

Analyse des plaintes

La figure 1 ci-contre indique, par région, l'origine des plaintes recevables déposées durant l'année en cours.

Plus de la moitié des plaintes recevables proviennent de la région de la capitale nationale (RCN) et des provinces de l'Atlantique. La répartition des plaintes par région est semblable à celles des années antérieures.

Figure 1
Nombre de plaintes recevables par région
(du 1er avril 2006 au 31 mars 2007)



Les dix institutions les plus visées

Cette année, 353 des 774 plaintes recevables (46 p. 100) mettent en cause 10 institutions. La proportion est faible par rapport à celles des années antérieures, mais ce nombre ne rend pas compte d'un fait important. En effet, 117 plaintes ont été déposées à la suite de l'annonce, en septembre 2006, des compressions budgétaires du gouvernement fédéral. Ces compressions ont touché plusieurs programmes ou organismes que les plaignants considèrent comme importants pour assurer la vitalité de leur communauté et qui, selon eux, relèvent de la partie VII de la *Loi*. Ces plaintes visent plusieurs institutions fédérales, mais elles font l'objet d'une enquête d'ensemble et d'un seul rapport. Cela dit, les plaintes contre les 10 institutions les plus visées, combinées à celles qui concernent les compressions budgétaires, représentent 470 des 774 plaintes recevables, ou 61 p. 100 de l'ensemble des plaintes. Il s'agit d'une proportion beaucoup plus élevée que d'habitude.

À cause de la nature de leur mandat et de leurs rôles, les institutions qui figurent au tableau 1 sont constamment en contact avec le public. Par conséquent, 67 p. 100 des plaintes recevables qui les visent touchent la prestation des services.

Rappelons que même si ces plaintes ont été jugées recevables, elles ne sont pas nécessairement fondées. Le commissaire enquête sur toutes les plaintes recevables, mais certaines enquêtes peuvent ne pas trouver de conclusion avant l'année suivant leur réception. Ce n'est qu'au terme de l'enquête que l'on peut déterminer si une plainte est fondée ou non. Nous avons choisi cette année de présenter dans un tableau distinct (voir tableau 2) le nombre de plaintes réglées en 2006-2007 en fonction des résultats de l'enquête.

Tableau 1
Nombre de plaintes recevables contre les 10 institutions les plus visées (du 1er avril 2006 au 31 mars 2007)

Institution	Nombre total de plaintes recevables
Air Canada	61
Société canadienne des postes	57
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	39
Service Canada	37
Statistique Canada	36
Défense nationale	29
Agence des services frontaliers du Canada	28
Patrimoine canadien	24
Agence du revenu du Canada	21
Service correctionel du Canada	21
Total	**353**

Tableau 2
Nombre de plaintes réglées selon les résultats des enquêtes pour les 10 institutions les plus visées (du 1er avril 2006 au 31 mars 2007)

Institution	Fondées	Non fondées	Autres[42]	Total
Air Canada	129	15	18	162
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	49	16	9	74
Société canadienne des postes	40	8	0	48
Ressources humaines et Développement social Canada	32	2	1	35
Service Canada	26	6	0	32
Défense nationale	25	5	1	31
Agence du revenu du Canada	20	4	0	24
Gendarmerie royale du Canada	20	2	0	22
Service correctionnel Canada	13	7	1	21
Transports Canada	18	2	0	20
Total	**372**	**67**	**30**	**469**

[42] La catégorie « autres » comprend les plaintes retirées par les plaignants en cours d'enquête. Elle inclut également les plaintes que le Commissariat a choisi d'abandonner pour diverses raisons. Par exemple, il est possible que le plaignant ne soit pas capable de fournir suffisamment de renseignements au début de l'enquête. Il arrive aussi que l'enquête révèle que la plainte ne relève pas du Commissariat. Enfin, dans certains cas, une plainte porte sur une institution qui n'existe plus.

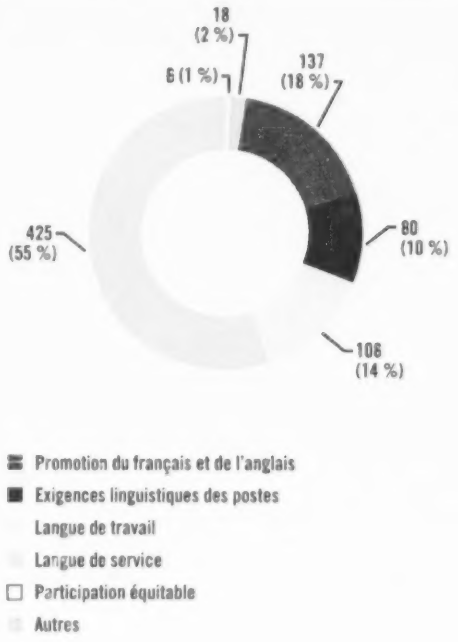
Au cours de l'année, le commissaire a conclu les enquêtes sur 775 plaintes et a informé les plaignants et les institutions des résultats obtenus. Parmi ces plaintes, 469 (61 p. 100) mettaient en cause les 10 institutions qui figurent au tableau 2.

Plaintes recevables par catégorie principale

Plaintes recevables au cours de l'année 2006-2007 :

- 425 plaintes touchent la langue de service, soit une baisse de 7 p. 100 par rapport à l'année précédente. Ces plaintes représentent 55 p. 100 de toutes les plaintes recevables déposées au cours de l'année.
- 108 plaintes (14 p. 100) portent sur la langue de travail.
- 6 plaintes recevables (1 p. 100) visent la participation équitable, ce qui représente une diminution de 57 p. 100 par rapport à l'an dernier, où l'on en dénombrait 14.
- 137 plaintes concernent la promotion de l'anglais et du français (l'épanouissement des communautés de langue officielle et la promotion de la dualité linguistique). Il s'agit d'une augmentation fulgurante par rapport à l'an dernier (on en comptait 6, un chiffre similaire à celui des années antérieures). C'est dans cette catégorie que sont classées les 117 plaintes concernant les compressions budgétaires.
- 80 plaintes portent sur les exigences linguistiques des postes, soit 10 p. 100 de l'ensemble des plaintes recevables de l'année, et une augmentation de 25 p. 100 par rapport à l'an dernier, où l'on en comptait 64.

Figure 2
Plaintes recevables par catégorie principale (du 1er avril 2006 au 31 mars 2007)



Le tableau suivant présente le nombre de plaintes recevables reçues en 2006-2007 par province ou territoire et par catégorie principale.

Tableau 3
Nombre de plaintes recevables par province ou territoire et par catégorie principale[43]

Province ou territoire	Plaintes recevables	Service au public	Langue de travail	Participation équitable	Promotion du français et de l'anglais	Exigences linguistiques	Autres[44]
Terre-Neuve-et-Labrador	2	2	0	0	0	0	0
Île-du-Prince-Édouard	30	20	0	0	1	8	1
Nouvelle-Écosse	59	33	4	1	0	19	2
Nouveau-Brunswick	81	33	20	2	7	18	1
Québec	93	65	14	0	3	6	5
Région de la capitale nationale (Québec)	88	17	15	1	50	4	1
Région de la capitale nationale (Ontario)	229	101	42	0	70	13	3
Ontario	89	71	11	1	1	4	1
Manitoba	31	29	0	0	2	0	0
Saskatchewan	7	4	0	0	1	2	0
Alberta	33	25	1	0	0	3	4
Colombie-Britannique	22	18	1	0	1	2	0
Yukon	2	1	0	0	1	0	0
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0
À l'extérieur du Canada	8	6	0	1	0	1	0
Total	**774**	**425**	**108**	**6**	**137**	**80**	**18**

[43] En 2006-2007, 77 p. 100 des plaintes ont été jugées recevables. Les plaintes qui ne font pas l'objet d'une enquête sont envoyées à l'institution appropriée (entre autres, lorsqu'une plainte touche une autre loi fédérale, comme ce serait le cas, par exemple, d'une plainte sur l'étiquetage d'un produit) ou refusées parce qu'elles ne relèvent pas de la *Loi* ou de son règlement.

[44] La catégorie « autres » comprend principalement des plaintes concernant les avis, l'administration de la justice et les mesures discriminatoires suivant le dépôt d'une plainte.

Communications avec le public et prestation des services (partie IV)

La partie IV de la *Loi*, rappelons-le, vise à permettre aux Canadiens et aux Canadiennes d'exercer pleinement leurs droits constitutionnels de recevoir des services de qualité égale dans la langue officielle de leur choix, conformément à certaines règles.

Les cinq catégories principales de plaintes recevables au sujet des communications avec le public et de la prestation des services sont les suivantes :

- Communications écrites (30 p. 100).
- Communications de personne à personne (17 p. 100) : réceptionnistes, douaniers, postiers, policiers, etc., qui n'offrent pas activement de services dans les deux langues officielles ou qui ne fournissent pas de services dans la langue choisie par le client.
- Services au sol au public voyageur (16 p. 100).
- Communications téléphoniques (9 p. 100).
- Communications dans les médias (8 p. 100) : presque toutes les plaintes concernent l'absence de publicité dans les publications de langue officielle minoritaire.

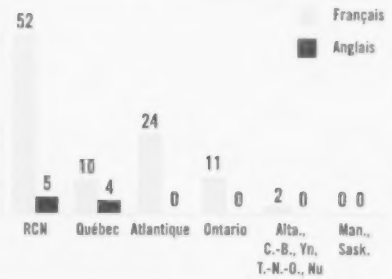
Langue de travail (partie V)

La partie V de la *Loi* confirme que « le français et l'anglais sont les langues de travail des institutions fédérales ». Entre autres, chaque institution fédérale qui a des obligations en matière de langue de travail doit fournir à son personnel les outils et les conditions lui permettant d'exercer son travail dans la langue de son choix.

Le Commissariat a traité 108 plaintes recevables concernant la langue de travail et, encore une fois, presque 75 p. 100 de celles-ci se divisent en cinq catégories :

- Communications internes (36 p. 100).
- Services personnels et centraux (14 p. 100).
- Environnement de travail (9 p. 100).
- Supervision (8 p. 100).
- Communications en personne (7 p. 100).

Figure 3
Nombre de plaintes recevables sur la langue de travail selon la langue de préférence des plaignants et la région (du 1er avril 2006 au 31 mars 2007)



Participation équitable (partie VI)

Cette année, le Commissariat constate une diminution du nombre de plaintes recevables par rapport à l'an dernier (de 14 à 6) au sujet de l'équité en matière de participation des deux groupes linguistiques dans la fonction publique.

Promotion du français et de l'anglais (partie VII)

Certaines plaintes portaient sur des infractions à la partie VII de la *Loi*, qui confirme l'engagement du gouvernement à soutenir le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire du Canada et à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Comme nous l'avons déjà mentionné, il y a eu cette année une augmentation appréciable des plaintes recevables liées à la partie VII par rapport à l'an dernier; elles sont passées de 6 à 137. Parmi les plaintes de cette année, 117 ont trait à la décision du gouvernement, annoncée au mois de septembre 2006, d'effectuer des compressions dans plusieurs programmes fédéraux que les plaignants jugent importants pour favoriser la vitalité des communautés de langue officielle du Canada.

Exigences linguistiques des postes (partie XI, article 91)

Au total, il y a 80 plaintes recevables concernant les exigences linguistiques des postes, soit une augmentation de 25 p. 100 par rapport à l'année dernière.

Demandes de renseignements[45]

Le Commissariat reçoit chaque année des centaines de demandes de renseignements. À elle seule, la Direction générale de l'assurance de la conformité a reçu 353 demandes de renseignements en 2006-2007. La plupart des demandes de renseignements étaient d'ordre général (publications, statistiques et accès à la formation linguistique).

Résultats d'enquêtes intéressants

Les tableaux suivants résument quelques cas intéressants résolus cette année. Ils présentent les résultats des enquêtes et des suivis effectués pour assurer la mise en œuvre des recommandations du commissaire.

Partie IV – Communications avec le public et prestation des services

Sujet
Service au sol au public voyageur

Institution
Marine Atlantique

Problème

Dans ses gares maritimes de North Sydney (N.-É.) et de Port aux Basques (T.-N.-L.), la société d'État Marine Atlantique n'offrait pas de service en français aux guérites, aux billetteries et dans les cafétérias. Les affiches des traversiers n'étaient pas non plus en français. Lorsqu'un service en français était offert, la qualité de la langue laissait à désirer.

Plaintes fondées

Résolution
Marine Atlantique a embauché du personnel bilingue supplémentaire et a modifié la désignation linguistique de plusieurs postes dans les gares maritimes et sur ses traversiers.

La Société a aussi organisé des séances d'information et de sensibilisation s'adressant à tout le personnel œuvrant dans les gares maritimes et sur les traversiers. Ces séances ont porté sur la partie IV de la *Loi*, qui traite des communications avec le public et de la prestation des services.

De plus, Marine Atlantique a apporté les correctifs nécessaires en matière d'affichage. En outre, le personnel des gares et des traversiers porte désormais sur lui un insigne indiquant la capacité de la Société à offrir un service dans les deux langues officielles. Là où le service bilingue est offert, on en informe la clientèle au moyen d'une enseigne.

Enfin, Marine Atlantique effectue annuellement une évaluation de la compétence linguistique de son personnel bilingue et offre une formation linguistique aux personnes qui en ont besoin.

---

[45] Cette section ne présente que les demandes de renseignements reçues par la Direction générale de l'assurance de la conformité. Les demandes de renseignements sur les politiques gouvernementales, les responsabilités des ordres de gouvernement autres que fédéral et les sujets apparentés ne sont pas inclus dans cette section.

Partie IV – Communications avec le public et prestation des services (suite)

Sujet

Communications avec le grand public

Institution

Plusieurs administrations aéroportuaires

Problème

Les enquêtes sur plus d'une centaine de plaintes ont révélé que de nombreuses administrations aéroportuaires ne se considèrent pas obligées de communiquer avec le grand public dans les deux langues officielles.

Plaintes fondées

Résolution

L'absence de règles ou de politiques claires émanant du gouvernement fédéral au sujet des obligations linguistiques des administrations aéroportuaires figure parmi les facteurs qui ont contribué à la situation.

Le commissaire a fait trois recommandations, dont deux préconisaient au gouvernement fédéral de prendre des mesures correctives. La troisième incitait les administrations aéroportuaires à élaborer des plans d'action pour donner suite à de nouvelles règles du gouvernement fédéral.

Sujet

Communications par téléphone

Institution

Pêches et Océans Canada

Problème

Le bureau des Services de communication et de trafic maritimes de la Garde côtière canadienne, situé à Sydney (N.-É.), n'a pas été en mesure de fournir des services radio VHF adéquats en français au cours d'une suite de communications avec un marin qui voulait être servi en français.

Plainte fondée

Résolution

Le Ministère a reconnu certaines faiblesses en matière linguistique à son bureau de Sydney. Il s'est engagé à mettre en pratique les recommandations du Commissariat qui exigeaient des instructions appropriées et une révision des politiques et des procédures du bureau.

Sujet

Le dossier Guichet emplois

Institution

Service Canada

Problème

Au fil des annees, le Commissariat a reçu de nombreuses plaintes sur la piètre qualité des traductions des offres d'emploi publiées sur le site Guichet emplois.

Plaintes fondées

Résolution

Déjà en 2005, le Commissariat remarquait une amélioration de la qualité des textes publiés sur le site Guichet emplois. En septembre 2006, Service Canada a fait de nouveaux progrès après avoir décidé que toutes les offres seraient révisées avant d'être affichées. Le Ministère assurait ainsi la qualité des textes dans les deux langues officielles et répondait de façon entièrement satisfaisante à la recommandation du commissaire.

Partie IV – Communications avec le public et prestation des services (suite)

Sujet
Les adresses URL

Institution
Secrétariat du Conseil du Trésor

Problème
Certaines institutions fédérales utilisaient du texte majoritairement anglais dans les adresses URL de leurs pages Web. La politique du Conseil du Trésor obligeait uniquement les institutions à ce que la première partie de leurs adresses URL soit bilingue.

Plainte fondée

Résolution
Le Commissariat a recommandé au Secrétariat du Conseil du Trésor de modifier ses lignes directrices de manière à préciser que la totalité des adresses URL doit être bilingue ou rédigée dans la langue de la page Web. Le Secrétariat du Conseil du Trésor a suivi la recommandation et a procédé à une importante modification de sa politique, *Normes sur la normalisation des sites Internet*.

Sujet
Communication audiovisuelle

Institution
Société Radio-Canada

Problème
La qualité de la réception du signal de la chaîne de radio FM 88.1 de la Société Radio-Canada dans les régions de Prince-Ouest et d'Evangeline à l'Île-du-Prince-Édouard était médiocre.

Plainte fondée

Résolution
Après enquête, le Commissariat a établi que les difficultés de réception provenaient de la trop faible puissance de la tour émettrice. La SRC a fait ses propres études sur l'amélioration de la qualité du signal. Elles ont finalement abouti à la mise en service de deux nouveaux émetteurs en octobre et novembre 2006.

Partie V – Langue de travail

Sujet
Langue de travail

Institution
Défense nationale

Problème
En 2006, certains journaux ont rapporté que les manuels techniques et les manuels d'utilisation du système de canon mobile ne seraient pas traduits en français.

Plainte non fondée

Résolution
Le ministère de la Défense nationale a pu démontrer, en s'appuyant sur divers documents de réunions datant de 2004 et de 2005 (c.-à.-d., d'avant la parution de la nouvelle dans les journaux), que le Ministère avait bel et bien donné l'ordre de produire les manuels techniques et les manuels d'utilisation en anglais et en français.

Le Ministère a de plus démontré que le contrat de production des manuels prévoyait la préparation de documents dans les deux langues.

Partie V – Langue de travail (suite)

Sujet

Langue de travail

Institution

Défense nationale

Problème

Selon certaines allégations, la Défense nationale a choisi, pour pourvoir les postes militaires bilingues, des individus qui n'avaient pas suffisamment de compétences linguistiques. Selon les plaignants, le Ministère a ainsi porté atteinte à leur droit d'être supervisés et de recevoir de la formation dans la langue de leur choix.

Plaintes fondées

Résolution

L'enquête a démontré que les Forces canadiennes n'ont pas satisfait à leurs obligations de pourvoir les postes militaires bilingues par la nomination de candidats possédant les compétences linguistiques adéquates. Le Commissariat a fait 13 recommandations au Ministère. Celles-ci feront l'objet d'un suivi à la fin de l'année 2007.

Partie VI – Participation équitable

Sujet

Possibilités d'emploi

Institution

Commission canadienne de sûreté nucléaire

Problème

Un postulant a été informé de l'exigence linguistique bilingue du poste convoité à la dernière étape du processus d'embauche.

Plainte fondée

Résolution

Le Commissariat a recommandé à la Commission de réexaminer la situation du plaignant et de prendre les mesures qui s'imposent pour que celui-ci soit traité de façon équitable.

Partie VII – Promotion du français et de l'anglais

Sujet

Promotion du français et de l'anglais auprès des détenteurs de baux commerciaux

Institution

Parcs Canada

Problème

Plusieurs plaignants ont rapporté l'absence de service en français dans les entreprises privées qui se trouvent sur les sites de Parcs Canada. Dans l'un des cas, c'est l'absence de service en anglais qui a été dénoncée.

Plaintes fondées

Résolution

Comme suite aux interventions du Commissariat, Parcs Canada a enclenché un plan d'action à l'échelle nationale en vue de promouvoir l'usage du français et de l'anglais par les détenteurs de baux commerciaux qui offrent des produits et services au public dans les parcs. En dépit du fait que les plaintes ne visaient pas tous les parcs, l'enquête a eu des répercussions à l'échelle du pays.

Partie XI (article 91) – Dispositions générales

Sujet
Exigences linguistiques et capacité bilingue

Institution
Pêches et Océans Canada

Problème
Pêches et Océans exigeaient qu'un poste d'officier de quart d'un navire basé à Shippagan (N.-B.) soit bilingue, tandis que les employés qui occupaient les mêmes fonctions à bord d'autres navires dans la région des Maritimes n'avaient pas la même obligation.

Plainte fondée

Résolution
Le Commissariat a établi que le profil linguistique du poste et le recours à la dotation impérative étaient justifiés par les fonctions du titulaire du poste et par les opérations du navire. Cependant, le Commissariat a conclu que le Ministère a manqué à son devoir de reconnaître les droits linguistiques de la clientèle francophone des autres navires de la région.

Sujet
Exigences linguistiques

Institution
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Problème
Le Commissariat a reçu plusieurs plaintes sur la désignation linguistique des postes de gestionnaire de projets œuvrant dans la région de la capitale nationale à la Direction générale des biens immobiliers.

Plaintes fondées

Résolution
Comme suite à l'intervention du Commissariat, l'institution a convenu d'élaborer, dans les plus brefs délais, des plans de formation linguistique à l'intention des gestionnaires de projets des services professionnels et techniques qui ne respectent pas les exigences linguistiques de leur poste.

Interventions devant les tribunaux

À titre d'ombudsman des droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes, le commissaire privilégie le dialogue et la coopération pour amener les institutions fédérales à s'acquitter de leurs obligations. Toutefois, lorsque les institutions ne prennent pas les mesures nécessaires pour donner suite aux recommandations du commissaire, il arrive que des plaignants aient recours aux tribunaux. La *Loi* confère au commissaire le pouvoir d'intervenir dans le cadre de recours judiciaires. Il exerce généralement ce pouvoir lorsque les autres moyens dont il dispose n'ont pas porté leurs fruits ou lorsque le recours soulève des questions d'ordre juridique importantes sur l'interprétation des droits linguistiques du public et les obligations des institutions fédérales.

À titre d'exemple, dans l'affaire *Thibodeau*, le commissaire a fait valoir à la Cour fédérale que les filiales d'Air Canada avaient une obligation de résultat et non de moyens à l'égard du public voyageur et du plaignant. La Cour fédérale a retenu la position du commissaire et Air Canada a contesté sans succès cette décision devant la Cour d'appel fédérale. En effet, la Cour d'appel fédérale a confirmé que la *Loi* vise l'atteinte d'un résultat précis, en l'ocurrence d'assurer au public voyageur un accès égal à ses services dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Le commissaire est également intervenu devant la Cour d'appel fédérale dans l'affaire *CALDECH* c. *Canada (Industrie)*. Dans cette affaire, le commissaire soutenait que le Ministère devait veiller à ce que la Société d'aide au développement des collectivités (SADC) de Simcoe Nord offre à la population francophone des services de qualité égale aux services que reçoit la communauté anglophone. Bien que la Cour d'appel fédérale ait conclu qu'Industrie Canada avait manqué à ses obligations en vertu de la partie IV de la *Loi*, elle a adopté une interprétation limitative de la nature des droits garantis par cette partie de la *Loi*. Selon la Cour, le simple fait que la SADC offre à la communauté de la documentation et des services en français

était suffisant pour répondre aux exigences énoncées dans la partie IV. Le commissaire a donc déposé une demande conjointe d'autorisation d'appel de ce jugement à la Cour suprême. La question principale soumise à la Cour suprême concerne l'accès des Canadiens et des Canadiennes à des services de qualité égale dans les deux langues officielles et les obligations du gouvernement fédéral à cet égard.

Enfin, le commissaire a obtenu le statut d'intervenant dans l'affaire *Norton* c. *VIA Rail Canada Inc.* Le Commissariat était déjà intervenu sur une question procédurale devant la Cour fédérale et la Cour d'appel fédérale afin de faire clarifier la juridiction de la Cour fédérale dans le cas de recours intentés en vertu de la *Loi*. Dans l'audience éventuelle qui portera sur le mérite du recours, le commissaire prévoit notamment faire valoir son interprétation de la nature et de la portée des obligations des institutions fédérales en matière de désignation bilingue des postes. Il présentera également sa position sur la nature des recours visés par la *Loi* et du pouvoir réparateur de la Cour fédérale.

Vérifications et suivis

Le commissaire aux langues officielles a effectué deux vérifications et a fait un suivi au cours de l'année 2006-2007.

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Objet de la vérification

Cette vérification avait pour objet d'examiner dans quelle mesure le CRTC s'acquitte de ses obligations relatives au développement des communautés de langue officielle et à la promotion de la pleine reconnaissance et de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Il est à noter que le CRTC figure, depuis 2003, sur la liste des organismes désignés qui ont l'obligation de préparer un plan d'action de la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi*.

Résultats

Malgré un travail louable depuis 2003, le CRTC ne satisfait toujours pas entièrement à ses obligations. Il doit poursuivre ses efforts, surtout à la lumière des changements législatifs apportés à la partie VII de la *Loi* en novembre 2005.

Comme suite à sa vérification, le commissaire a fait dix recommandations au CRTC. Il a notamment incité le Conseil à se doter d'un mécanisme structuré et coordonné pour consulter les organismes nationaux et régionaux des diverses communautés de langue officielle au sujet de leurs besoins particuliers en matière de radiodiffusion et de télécommunication. Il lui a aussi recommandé de revoir la liste de ses politiques qui pourraient avoir une incidence importante sur ces communautés ou sur la promotion de la dualité linguistique, et de s'assurer de tenir compte de l'article 41 de la *Loi* au moment de leur révision.

Le commissaire tient à souligner l'excellente collaboration du CRTC durant l'exercice. Le Conseil a privilégié un dialogue constructif tout au long du processus de vérification. Cette collaboration a permis au commissaire de mieux aider l'institution à s'acquitter de ses responsabilités. Par ailleurs, le CRTC s'est doté d'un plan d'action pour mettre en œuvre les recommandations du commissaire. Dans l'ensemble, le commissaire est très satisfait de ces mesures.

Prestation des soins de santé directs[46]

Objet de la vérification

Le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes a demandé au Commissariat aux langues officielles de vérifier si le gouvernement du Canada respecte la *Loi* lorsqu'il prodigue directement des soins à certains groupes ou collectivités, et s'il s'assure que ses obligations sont satisfaites lorsqu'il transfère ses responsabilités à des tierces parties.

La vérification visait quatre institutions fédérales qui dispensent directement des soins de santé : Santé Canada (soins de santé aux Premières nations et aux Inuits), Anciens combattants Canada, la Gendarmerie royale du Canada et Service correctionnel Canada.

Résultats

En général, la vérification a démontré que les gestionnaires connaissent bien leurs responsabilités en matière de langues officielles. Toutefois, le commissaire a noté des lacunes quant à l'offre active de service des quatre institutions. Parmi les faiblesses observées, soulignons l'absence de pictogrammes d'offre active (à Anciens combattants Canada), l'accueil en personne (à la Gendarmerie royale du Canada et Service correctionnel Canada) et au téléphone (à Santé Canada, la Gendarmerie royale du Canada et Service correctionnel Canada) ainsi que les messages d'accueil sur les répondeurs (à Santé Canada, la Gendarmerie royale du Canada et Service correctionnel Canada).

Par ailleurs, Santé Canada, Anciens combattants Canada et Service correctionnel Canada exigent de leurs professionnels de la santé un niveau de bilinguisme trop faible à l'oral, compte tenu de la complexité des tâches à accomplir.

De plus, notre vérification a révélé qu'à l'exception de Santé Canada, les institutions n'incluent pas systématiquement des clauses linguistiques dans les ententes contractuelles avec des professionnels de la santé. La même situation prévaut en ce qui concerne les accords de financement avec les provinces ou les centres de santé qui ont une obligation de bilinguisme.

Finalement, le commissaire a constaté l'absence généralisée de mécanismes de surveillance au sein des quatre institutions. Ces mécanismes assureraient un meilleur respect de leurs obligations linguistiques en matière de prestation des soins de santé.

Le commissaire a formulé 30 recommandations, dont 6 s'adressent à Santé Canada, 7 à Anciens combattants Canada, 6 à la Gendarmerie royale du Canada et 11 à Service correctionnel Canada.

Société canadienne des postes

Objet du suivi

Le suivi a porté sur la mise en œuvre des recommandations publiées dans un rapport de vérification du Commissariat en mai 2004. L'objectif du suivi consistait entre autres à mesurer les progrès réalisés dans la prestation des services dans les deux langues officielles aux comptoirs postaux désignés bilingues dans tout le Canada.

Résultats

Le commissaire est, somme toute, déçu de la lenteur des progrès réalisés à la Société canadienne des postes depuis 2004. Au moment du suivi, seulement 4 recommandations sur 13 avaient été mises en pratique de façon satisfaisante. Sur le terrain, le commissaire a constaté qu'un comptoir sur deux n'offre pas activement de service dans les deux langues officielles au téléphone; que quatre comptoirs sur cinq ne le font pas en personne; et qu'un comptoir sur quatre ne fournit pas de services appropriés dans la langue officielle de la minorité au téléphone et en personne. La Société s'est engagée à prendre quelques mesures supplémentaires, mais la plupart d'entre elles semblent plutôt vagues et ne sont pas assorties d'échéanciers.

Même si la Société a amélioré sa structure de surveillance, les résultats sont inégaux. Le faible rendement des comptoirs exploités par les détaillants (franchises postales) a fait baisser la cote globale de la Société.

Selon le commissaire, la Société doit inclure dans l'évaluation du rendement des gestionnaires une composante distincte sur l'obligation de fournir un service dans les deux langues officielles en tout temps. Cette mesure constitue selon lui la clé de voûte des progrès à faire au sein de cette institution.

[46] La publication du rapport final de cette vérification est prévue pour l'exercice financier 2007-2008.

Problèmes particuliers de conformité à la *Loi sur les langues officielles*

Lorsqu'une enquête ou une vérification lève le voile sur des manquements à la *Loi*, le commissaire adresse souvent des recommandations à l'institution fédérale en cause. Il fait ensuite un suivi pour vérifier si l'institution a bien mis en œuvre les mesures correctives recommandées.

Cette année, l'analyse de l'ensemble des recommandations à l'endroit des institutions qui font l'objet d'un bulletin de rendement révèle certains problèmes particuliers de conformité à la *Loi*. Il faut souligner que les institutions mentionnées dans le tableau qui suit ont perdu des points dans leur bulletin de rendement. En revanche, quand les institutions avaient réalisé des progrès significatifs dans la résolution du problème, la pénalité accordée a été de moindre importance.

Institution	Énoncé du problème
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	En voie de résolution : La prestation des services dans la langue de la minorité par l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien dans la plupart des aéroports achalandés du pays.
Agence des services frontaliers du Canada	En voie de résolution : La prestation des services en français aux comptoirs de l'Agence des services frontaliers du Canada à l'Aéroport international Lester B. Pearson de Toronto et aux postes frontaliers routiers de la province de l'Ontario.
Commission canadienne du tourisme	Les manquements de la Commission canadienne du tourisme quant à l'utilisation de la presse minoritaire lors de ses campagnes publicitaires représentent un problème particulier important.
Forces canadiennes	Le nombre insuffisant de surveillants militaires bilingues et de militaires capables de donner des services centraux et personnels dans les deux langues nuit à la création d'un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles.
Société canadienne des postes	La prestation des services dans la langue de la minorité dans les franchises postales bilingues de la Société canadienne des postes demeure un problème important.

Interventions proactives

Le commissaire joue un rôle proactif en matière de vérification de la conformité à la *Loi*. Grâce à une vigie accrue de la couverture médiatique, le commissaire a décelé, au cours de l'année, des situations où le respect de la *Loi* semblait compromis. Il est intervenu aussitôt et, en partenariat avec l'institution en cause, a réussi à trouver des solutions.

À titre d'exemple, le commissaire est intervenu auprès de la Monnaie royale canadienne après la parution d'un article de journal dénonçant que le site Web de l'institution n'était pas complètement bilingue. Il s'est aussi interposé dans une situation survenue à Pêches et Océans Canada lorsqu'il s'est aperçu que l'institution avait eu recours à un questionnaire en anglais seulement pour consulter certains fonctionnaires du gouvernement du Québec.

De plus, le commissaire s'est adressé à des organismes des gouvernements provinciaux et municipaux ainsi qu'à des entreprises pour les sensibiliser à l'importance de respecter la dualité linguistique et de servir le public dans la langue de son choix.

Il faut dire aussi que des interventions proactives du passé portent leurs fruits encore aujourd'hui. Aux Jeux d'hiver du Canada à Whitehorse, au Yukon, qui ont eu lieu du 23 février au 10 mars 2007, le bilinguisme a été à l'honneur grâce à 500 bénévoles bilingues. Depuis une vingtaine d'années, la dualité linguistique fait partie intégrante des Jeux du Canada, peu importe la région où ils se tiennent.

Cependant, il n'en a pas toujours été ainsi. À la suite de plusieurs plaintes dénonçant l'unilinguisme anglais aux Jeux d'été de 1985, le Commissariat, en partenariat avec Condition physique et Sport amateur, a entrepris un travail de sensibilisation des trois sociétés hôtesses des Jeux du Canada de 1987, 1989 et 1991. En intervenant de la sorte, le Commissariat a aidé à prévenir les plaintes.

D'autres modes d'intervention sont actuellement à l'étude au Commissariat.

Conclusion

Les activités d'assurance de la conformité menées en 2006-2007 amènent à un constat : le rendement est inégal d'une institution à l'autre et selon les domaines évalués.

Les résultats inégaux des institutions mettent en lumière le manque de leadership et d'engagement soutenu de la haute fonction publique et des agences centrales en matière de langues officielles. Si l'on enregistre des progrès dans certains secteurs, le chemin à parcourir est manifestement encore long.

CONCLUSION

Conclusion

L'année 2006-2007 a été marquée, entre autres, par l'arrivée en poste du sixième commissaire aux langues officielles, Graham Fraser.

C'est avec une bonne dose de détermination que le nouveau commissaire est entré en fonction en octobre. À l'aube de son mandat, il souscrit à une vision du Canada où le français et l'anglais sont pleinement valorisés en tant que langues canadiennes. La politique canadienne des langues officielles est pour lui plus qu'une question de droits. Elle repose sur les valeurs universelles de respect, de générosité et d'intégrité. Au cœur de la réalité canadienne, ces valeurs recèlent d'inestimables richesses. C'est sur elles qu'il faut miser pour faire en sorte que chaque citoyen ou citoyenne, peu importe son origine, sa culture, sa religion ou son milieu social, devienne un artisan de cette vision de la dualité linguistique canadienne.

Dans le présent rapport annuel, le commissaire pose les premiers jalons d'une réflexion qui se poursuivra tout au long de son septennat. Il s'en dégage deux idées principales. La première concerne la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*), la clé de voûte de la mise en œuvre des droits linguistiques, qui sont aussi enchâssés dans la *Loi constitutionnelle de 1867* et la *Charte canadienne des droits et libertés*. Le commissaire a tôt fait de constater que le gouvernement fédéral ne se comporte pas à la hauteur de son éloquent discours lorsque vient le temps de mettre la *Loi* en application.

Dans le rapport, il a notamment été question des modifications apportées à la partie VII de la *Loi* en novembre 2005. Lors de ce moment charnière dans l'histoire des droits linguistiques au pays, les parlementaires ont clairement exprimé la volonté que soient prises des *mesures positives* pour favoriser la promotion de la dualité linguistique et l'épanouissement des communautés de langue officielle. L'obligation de prendre des *mesures positives* ne relève donc pas de quelque obscure directive ou politique; il s'agit d'une obligation enchâssée dans la *Loi*. Or, plus de 18 mois après l'entrée en vigueur de la partie VII modifiée, l'incompréhension persiste au sein de l'administration fédérale quant à la portée des obligations gouvernementales découlant de cette partie de la *Loi*. La plupart des institutions fédérales en sont encore à se demander comment concrétiser l'engagement du gouvernement dans leur sphère d'intervention respective.

Par ailleurs, les activités d'assurance de la conformité à l'ensemble de la *Loi* dressent un état des lieux qui varie selon l'institution et les facteurs évalués. Manifestement, le chemin à parcourir est encore long. L'indécision et le manque de détermination doivent céder la place à la créativité et au

dynamisme. Le commissaire en conclut qu'un engagement plus soutenu et énergique du leadership politique, de la haute fonction publique et des agences centrales aurait l'effet d'uniformiser et d'améliorer le rendement des institutions fédérales en matière de langues officielles. L'heure est justement au renouvellement de la fonction publique. Deux comités se penchent d'ailleurs sur le sujet. Le Comité des sous-ministres sur le renouvellement de la fonction publique rassemble des sous-ministres sous l'égide du Bureau du Conseil privé pour examiner les activités de la fonction publique. De son côté, le Comité consultatif sur l'avenir de la fonction publique est composé de membres externes au gouvernement fédéral. Voilà de belles occasions de réfléchir au renforcement de la dualité linguistique au sein de la fonction publique.

La deuxième grande idée qui se dégage du rapport annuel concerne le *Plan d'action pour les langues officielles*, qui amorce ce printemps sa cinquième et dernière année de mise en œuvre. Le commissaire a constaté que l'année en cours a été marquée par l'incertitude qui pèse quant à l'avenir de ce plan et la volonté du gouvernement de le renouveler. Or, selon lui, le *Plan d'action pour les langues officielles* est une manifestation concrète des valeurs fondamentales de notre pays que nous venons d'évoquer. Il est le témoignage d'un pays soucieux de rester fidèle à ses racines. Si ses balbutiements dans certains domaines et sa coordination parfois inadéquate sont indéniables, le *Plan d'action pour les langues officielles* a quand même tenu son pari. Il a donné le nouvel élan dont la politique des langues officielles avait besoin pour faire contrepoids aux compressions budgétaires qui ont touché les communautés de langue officielle au cours des années précédentes.

Le commissaire plaide donc en faveur du renouvellement de l'engagement à l'origine du *Plan d'action pour les langues officielles*. Il recommande notamment au gouvernement de concevoir, dès cette année, une initiative ambitieuse pour assurer l'avenir des communautés de langue officielle et la promotion de la dualité linguistique.

INDEX

A

Accès
- à des services de garderie; 18
- à la formation linguistique en langue seconde; 9, 30, 69
- à la justice dans la langue de la minorité; I, 17, 57, 59, 74
- à l'éducation dans la langue de la minorité; IX, 17, 32
- aux soins de santé; 16, 36

Adam, Dyane; 9, 22, 31, 37

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien; 46, 48, 49, 52, 53, 56, 76

Administration de l'Aéroport Macdonald-Cartier d'Ottawa; 46, 48, 49, 53

Administration de l'Aéroport Robert L. Stanfield d'Halifax; 46, 48, 49, 50, 51

Aéroport
- Administrations aéroportuaires; 8, 70, 76
- Lester B. Pearson de Toronto; 76
- Macdonald-Cartier d'Ottawa; 46, 48, 49, 53
- Robert L. Stanfield d'Halifax; 46, 48, 49, 50, 51

Affaires étrangères et Commerce international Canada; 31

Affaires indiennes et du Nord Canada; 45, 49, 53

Alphabétisation; 6, 18

Agence canadienne d'inspection des aliments; 46, 49, 53, 59

Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec; 48, 58

Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada; 5, 9, 19, 21, 32, 44

Agence de promotion économique du Canada atlantique; 49, 53, 58, 45

Agence de santé publique du Canada; 47, 49, 52, 53

Agence des services frontaliers du Canada; 31, 48, 49, 53, 57, 58, 65, 76

Agence du revenu du Canada; 45, 49, 53, 56, 65

Agriculture et Agroalimentaire Canada; 49, 50, 53

AILIA, voir *Association de l'industrie de la langue*

Air Canada; X, 31, 65, 73

Alberta; 29, 53 57, 64, 67
- Ministère de l'Éducation; 29

Appels d'offres; 9

Apprentissage
- d'une langue seconde; II, XI, 6, 17, 19, 20, 30, 31
- dans la langue de la minorité; 17, 30, 31

Approche participative; 35, 36, 37

Arsenault-Cameron c. *Île-du-Prince-Édouard*; VII, IX

Article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*; VII, IX

Article 28; 51

Article 41; III, 5, 21, 27, 38, 39, 44, 74

Article 42; III, 21, 38, 44

Article 91; 73

Associations francophones; 30, 57, 59

Association de l'industrie de la langue; 18

Association des juristes d'expression française du Manitoba; 59

Assurance de la conformité; III, 4, 5, chapitre 4 et 5, 81

B

Banque de développement du Canada; 45, 49

Bastarache, Michel; VII

Beaulac (l'affaire); VII

Behiels, Michael D.; IX

Belles réussites; chapitre 4

Bibliothèque du Parlement; 4

Bilinguisme; II, VI, VII, X, XI, 15, 19, 28, 29, 32, 56, 59, 75, 77

Bulletins de rendement; chapitre 4
- Critères d'évaluation; 44
- Méthodologie; 43
- Portefeuille « économie »; 45, 55
- Portefeuille « transport et sécurité »; 46, 55
- Portefeuille « social, culturel et autres »; 47, 55

Bureau de la traduction; 9

Bureau du Conseil privé; XII, 21, 22, 23, 36, 38, 82
Greffier; 22, 23, 38
Enquête sur la vitalité des communautés de langue officielle; 36

C

Cadre de responsabilisation de 1994; 37, 38, 44

Cadre de responsabilisation ministérielle; 21

Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles; III, 21, 23

Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats; 21, 23

Cadre réglementaire; 9

CALDECH; 73

Calgary; XIII

Canada 2020; 30

Canada's Francophone Minority Communities: Constitutional Renewal and the Winning of School Governance; IX

Canadian Broadcasting Corporation; 31, 47, 49, 50, 53

Canadian Parents for French; XI, 59

Capitale nationale; XIII, 32, voir aussi *Ottawa*

CBC, voir *Canadian Broadcasting Corporation*

CCN, voir *Commission de la capitale nationale*

Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie, voir *CALDECH*

Centre de recherche en technologies langagières; 18

Centre de recherche Décima; 28-30

Centre d'excellence pour la fonction publique; 19

Centre for Innovation Entrepreneurship and Leadership; 58

Centre national des Arts; 47, 49, 53

Chambre des communes; XI, 3, 4, 21, 75

Champions des langues officielles; 5, 32, 58, 59

Charte canadienne des droits et libertés; I, VI, VII, IX, XI, 3, 6, 10, 81
article 23; VII, IX

Charlottetown; VIII

Citoyenneté et Immigration Canada; 16, 30, 31, 35, 47-49, 53, 55, 58

Clauses linguistiques; 8, 35, 48, 75

CNA, voir *Centre national des Arts*

Colombie-Britannique; 53, 59, 64, 67, 68
Jeux Olympiques; XII, XIII, 30, 59
Vancouver; VIII, IX, XIII

Comité consultatif sur l'avenir de la fonction publique; 82

Comité des sous-ministres responsable des langues officielles; 21, 23

Comité des sous-ministres sur le renouvellement de la fonction publique; 82

Comité directeur Citoyenneté et Immigration Canada – Communautés francophones en situation minoritaire; 16, 35, 58

Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes; XI, 3, 21

Comité permanent des langues officielles du Sénat; 9, 21

Commerce intérieur; 31

Commerce international Canada, voir *Affaires étrangères et Commerce international Canada*

Commissaire aux langues officielles; I-III, V, VI, VIII, IX, XII, 3, 5-11, 16-23, 27, 31-34, 37-39, 43, 44, 51-56, 63-66, 69, 70, 73-77, 81, 82

Commissariat à l'éthique; 4

Commission canadienne du tourisme; 45, 49, 53, 76

Commission de la capitale nationale; 32, 47, 49, 53

Commission de la fonction publique du Canada; 19, 20, 56

Communautés de langue officielle en situation minoritaire; II, V, VII-IX, 3-7, 10, 15-23, 27, 28, 30, 32-36, 38, 39, 44-48, 55, 58, 59, 66, 68, 74, 81, 82

Compétences linguistiques; XI, 8, 9, 29, 48, 57, 72

Compressions budgétaires; II, 6, 11, 16, 18, 20, 23, 64, 66, 82

Condition féminine Canada; 6

Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne; 10

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes; 31, 74

Conseil des Arts du Canada; VII, 31

Conseil du Trésor (Secrétariat du); XII, 8, 21, 43, 44, 71

Conseiller sénatorial en éthique; 4

Conseil privé, voir *Bureau du Conseil privé*

Conseils fédéraux; 5, 39

Constitution; I, 3

Consultation auprès des communautés de langue officielle; 7, 10, 18, 33, 55

Coordonnateurs des langues officielles; 5, 58, 59

Coordonnateurs responsables de la partie VII; 5, 55

Cour d'appel fédérale; 73, 74

Cour fédérale; 6, 9, 73, 74

Cour suprême du Canada; VI, VII, 74

CROP/Société Radio-Canada (sondage); 29, 32

CRTC, voir *Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*

D

Décima, voir *Centre de recherche Décima*

Décret d'exemption concernant les langues officielles dans la fonction publique; 19

Défense nationale; X, 8, 30, 46, 48, 49, 52, 53, 65, 71, 72, 76
Modèle de transformation du Programme des langues officielles; 8

Depreciated Status of FSL Instruction in Canada (The); X

Désignation linguistique; 8, 69, 73

Développement des communautés; 4, 10, 23, 28, 34, 38, 39, 44-47, 55, 58, 68, 74

Développement économique du Canada pour les régions du Québec, voir *Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec*

Développement social Canada, voir *Ressources humaines et Développement social Canada*

Directive sur la formation linguistique et le maintien de l'acquis; 9

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada; 45, 49, 52, 53

Diversité culturelle; VIII, 29, 31

Dotation impérative; 19, 20, 73

Doucet (l'affaire); 9

Droits; XIII, 6, 7
constitutionnels; 7, 68
linguistiques; V, VII, IX, X, XIII, 3, 7, 9, 28, 73

Droits linguistiques au Canada (Les); VII

E

École de la fonction publique du Canada; XII, 19, 57

Écoles de la minorité; IX, 17

Éducation, voir *enseignement*

Égalité du français et de l'anglais; 15, 32

Employeurs distincts; 43, 44

Engagement de la haute gestion; 48, 51, 52, 77

Engagement du gouvernement fédéral; 4, 5, 11, 16, 27, 34, 37, 39, 68

Enquête postcensitaire; 34, 47

Enseignement
dans la langue de la minorité; II, IX, X, 17, 29
des langues secondes; II, X, XI, 17, 28, 30

Environnement Canada; 46, 49, 51, 53

Épanouissement des communautés; XII, XIII, 3-6, 21, 27, 28, 33, 35, 36, 39, 66

Évaluation formative; 16

Évaluation sommative; 16, 17

Évolution de l'opinion publique au sujet des langues officielles au Canada (L'); 28

Exigences linguistiques; X, 8, 9, 19, 48, 52, 57, 66, 67, 69, 73

F

FCFA, voir *Fédération des communautés francophones et acadienne*

Fédération des communautés francophones et acadienne; 6, 58

FH Research Canada; 30

Fonds d'habilitation; 18

Fonds d'innovation en matière de langues officielles; XII, 16, 19

Fonds régional pour les partenariats; 39

Forces canadiennes; X, 8, 30, 46, 48, 49, 52, 53, 72, 76

Ford c. *Québec (Procureur général)*; VI

Formation linguistique; XII, 9, 16, 19, 51, 57, 69, 73

Forum de la francophonie; 10

Forum des bonnes pratiques; 32

Fournisseurs de services; 8

Francophonie; 10

Fraser, Graham, voir *commissaire aux langues officielles*

G

Garde côtière canadienne; 70

Gendarmerie royale du Canada; 9, 30, 46, 50, 54, 65, 75

Gestion du programme des langues officielles; I, chapitre 2, 27

Gouvernance
- communautaire; 33
- des langues officielles; II, III, chapitre 2, 34, 37

Gouverneure générale; VIII

Gouverneur en conseil; 4

GRC, voir *Gendarmerie royale du Canada*

Greffier du Conseil privé; 22, 23, 38

Groupe des présidents des tribunaux fédéraux; 57

Guichet emplois; 70

H

Halifax; VIII, 33, 46, 48-51

Harper, Stephen; VII, voir aussi *premier ministre*

Haute fonction publique; 27

Haute gestion; 32, 77, 82

I

Identité canadienne; VIII, 29, 30

Île-du-Prince-Édouard; VII, IX, 58, 67, 71

Immersion; IX, X, XI

Immigrants; 10, 16, 17, 31, 35

Immigration; I, 10, 16, 17, 29-31, 33, 35, 47-49, 53, 55, 58
- *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*; 35
- *Plan stratégique pour favoriser l'immigration au sein des communautés francophones*; 35, 58

Indicateurs de vitalité; 33, 58

Industrie Canada; 18, 31, 35, 45, 50, 54, 59, 73

Institutions ciblées par le *Plan d'action pour les langues officielles*; I-III, X, XI, X, XI, 3, 15-17, 20, 21, 23, 36
- Bureau du Conseil privé; XII, 21, 22, 23, 36, 38, 82
- Citoyenneté et Immigration Canada; 16, 30, 31, 35, 47, 48, 49, 53, 55, 58
- Conseil du Trésor (Secrétariat du); XII, 8, 21, 43, 44, 71
- Industrie Canada; 18, 31, 35, 45, 50, 54, 59, 73
- Justice Canada; 4-6, 59
- Patrimoine canadien; II, III, XII, 4-6, 17, 21, 22, 30-32, 35-39, 44, 55, 59, 65
- Santé Canada; 16, 36, 47, 50, 54, 75
- Ressources humaines et Développement social Canada; 18, 31, 56, 65

Institutions fédérales
- Administration canadienne de la sûreté du transport aérien; 46, 48, 49, 52, 53, 56, 76
- Administration de l'Aéroport Macdonald-Cartier d'Ottawa; 46, 48, 49, 53
- Administration de l'Aéroport Robert L. Stanfield d'Halifax; 46, 48, 49, 50, 51
- Affaires étrangères et Commerce international Canada; 31

Affaires indiennes et du Nord Canada; 45, 49, 53
Agence canadienne d'inspection des aliments; 46, 49, 53, 59
Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec; 48, 58
Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada; 5, 9, 19, 21, 32, 44
Agence de promotion économique du Canada atlantique; 49, 53, 58, 45
Agence de santé publique du Canada; 47, 49, 52, 53
Agence des services frontaliers du Canada; 31, 48, 49, 53, 57, 58, 65, 76
Agence du revenu du Canada; 45, 48, 53, 56, 65
Agriculture et Agroalimentaire Canada; 53
Banque de développement du Canada; 45, 49, 53
Bureau du Conseil privé; XII, 21- 23, 36, 38, 82
CBC/Radio-Canada; VII, IX, 29, 31, 32, 47, 49, 50, 53, 71
Centre national des Arts; 47, 49, 53
Citoyenneté et Immigration Canada; 16, 30, 31, 35, 47-49, 53, 55, 58
Commission canadienne du tourisme; 45, 49, 53, 76
Commission de la capitale nationale; 32, 47, 49, 53
Commission de la fonction publique du Canada; 19, 20, 56
Condition féminine Canada; 6
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes; 31, 74
Conseil du Trésor (Secrétariat du); XII, 8, 21, 43, 44, 71
Défense nationale; X, 8, 30, 46, 48, 49, 52, 53, 65, 71, 72, 76
Développement économique du Canada pour les régions du Québec; 45, 49, 53, 55
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada; 45, 49, 52, 53
Environnement Canada; 46, 49, 51, 53
Forces canadiennes; X, 8, 30, 46, 48, 49, 52, 53, 72, 76
Gendarmerie royale du Canada; 9, 30, 46, 50, 54, 65, 75
Industrie Canada; 18, 31, 35, 45, 50, 54, 59, 73
Justice Canada; 4-6, 21, 59
NAV Canada; 46, 50, 54
Office national du film du Canada; VII, 31, 47, 50, 54
Parcs Canada; 47, 50, 54, 55, 57, 59, 72
Passeport Canada; 31, 46, 50, 54
Patrimoine canadien; II, III, XII, 4-6, 17, 21, 22, 30-32, 35-39, 44, 55, 59, 65
Pêches et Océans Canada; 45, 50, 54, 56, 59, 70, 73, 77
Ressources humaines et Développement social Canada; 18, 31, 56, 65
Santé Canada; 16, 36, 47, 50, 54, 75
Service Canada; 36, 47, 50, 54, 56-59, 65, 75
Service correctionnel Canada; 46, 50, 56, 65, 75
Société canadienne des postes; 50, 54, 65, 75, 76
Société canadienne d'hypothèques et de logement; 50, 51, 54
Société du Musée canadien des civilisations; 47, 50, 51, 54, 57
Statistique Canada; 36, 44, 47-50, 53-57, 65
Transports Canada; 46, 50, 54, 65
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada; 50, 54, 65, 73
VIA Rail; 46, 50, 54, 74
Institut Joseph-Dubuc; 59
Internet; 9, 32, 36, 48, 59, 71, 77
Interventions devant les tribunaux; VI, 63, 73

J

Jasper; 57
Journalisme; V, XII
Justice; I, VI, 10, 17, 57, 67
Justice Canada; 4-6, 17, 21, 59

K

Kissau, Scott; X

L

Langue de travail; I, II, XIII, 45-47, 51-53, 66-68, 71, 72
Langue seconde; X, XI, 20, 29-32, 51, 56
Leadership; X-XII, 5, 7, 9, 19, 21-23, 33, 35, 37, 55, 77, 82
Loi constitutionnelle de 1867; I, 3, 81

Loi sur les contraventions; 17

Loi sur les langues officielles
- Article 28; 51
- Article 41; III, 5, 21, 27, 38, 39, 44, 74
- Article 42; III, 21, 38, 44
- Article 91; 73
- Partie IV (Communications avec le public et prestation des services); 7, 8, 45-47, 68-71, 73, 74
- Partie V (Langue de travail), voir *langue de travail*
- Partie VI (Participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise); 9, 45-47, 68, 72
- Partie VII (Promotion du français et de l'anglais); I, II, 4-6, 20-23, chapitre 3, 44-47, 55, 64, 68, 72, 74, 81
- Partie XI (Dispositions générales); 73

Loi sur les services en français (Ontario); 10

Loi sur les services en français (Nouvelle-Écosse); 10

Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés; 35

M

Manitoba; 53, 59, 67

Marine Atlantique; 69

MERX; 9

Mesures positives; 23, 27-29, 31, 33-35, 37, 39, 44, 81

Ministre de la Justice; VI

Ministre des Finances; XII

Ministre des Langues officielles; I, III, XI, XII, 3, 16, 20-23, 31, 38, 39

Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada; 9

Ministre du Patrimoine canadien; 37

Ministères, voir *institutions fédérales*

Minorités linguistiques; 6, 28, voir aussi *communautés de langue officielle en situation minoritaire*

Mobilité de la main-d'œuvre; 31

Modèle de transformation du Programme des langues officielles de la Défense nationale; 8

Moncton; VIII

Monnaie royale canadienne; 30, 77

Montréal; VIII, IX, 58

Municipalités
- Calgary; 32
- Charlottetown; VIII
- Halifax; VIII, 33, 46, 48-51
- Jasper; 57
- Moncton; VIII
- Montréal; VIII, IX, 58
- Ottawa; IX, 32, 39
- Port aux Basques; 69
- Saskatoon; VIII
- Sudbury; VIII, IX, 33, 58
- Sydney; 69, 70
- Toronto; VIII, 58, 76
- Vancouver; VIII, IX, XIII
- Waterloo; VIII
- Winnipeg; XIII, 33

Musée canadien des civilisations; 47, 50, 51, 54, 57

Musée canadien des droits de la personne; XIII

Musée des beaux-arts du Canada; 31

Musée du portrait du Canada; XIII

My Ideal Canada in 2020–The Views and Voices of Young Canadians; 30

N

NAV Canada; 46, 50, 54

Norton c. *VIA Rail Canada Inc*; 74

Nouveau-Brunswick; XIII, 30, 52-54, 57, 73

Nouveaux arrivants, voir *immigrants*

Nouvelle-Écosse; XIII, 9, 10, 53, 67, 69, 70

NRG Research Group; 30

Nunavut; 49, 64, 67, 68

O

October Crisis, 1970: An Insiders View (The); V

Office des affaires acadiennes de la Nouvelle-Écosse; 10

Office des affaires francophones; 10

Office national du film du Canada; VII, 31, 47, 50, 54

Offre active; III, 45-47, 49-51, 75

Ontario; XII, 10, 32, 49, 52, 53, 64, 67, 68, 76

Ottawa; IX, 32, 39, 59

P

Parcs Canada; 47, 50, 54, 55, 57, 59, 72

Parlement; VI, VII, IX, 4, 21, 37, 39

Parlementaires; V, VI, XII, 4, 5, 9, 81

Participation équitable; III, 43, 45-47, 55, 66-68, 72

Passeport Canada; 31, 46, 50, 54

Patrimoine canadien; II, III, XII, 4-6, 17, 21, 22, 30-32, 35-39, 44, 55, 59, 65

Pearson, Lester B.; VII, 10

Pêches et Océans Canada; 45, 50, 54, 56, 59, 70, 73, 77

Petite enfance; III, 10, 17, 18

Plaintes; XI, XII, 3, 6-9, 45-47, chapitre 5

Plan d'action pour les langues officielles; I-III, X, XI, chapitre 2 et 3

Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles; III, 21, 23

Politique linguistique; I, IV, IX, XIII, 10, 23, 28, 29

Port aux Basques; 69

Postes Canada, voir *Société canadienne des postes*

Premières nations; X, 75

Premier ministre; I, XII, 3, 16, 21, 22, 27

Presse minoritaire; 76

Prestation de services; 8, 32, chapitre 4

Prestation des soins de santé; X, 75

Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences; 6

Programme de contestation judiciaire; XII, 6

Programme des langues officielles; I, X, XI, 8, 11, chapitre 2

Promotion des langues officielles; chapitre 3

Public voyageur; 8, 68, 69, 73

Q

Québec; VI-X, 10, 16, 17, 19, 29, 30, 45-49, 52, 53, 55, 56, 58, 59, 64, 67, 68, 77

R

Radio-Canada, voir *Société Radio-Canada*

Rapport de la vérificatrice générale du Canada; 37

R. c. *Beaulac*, voir *Beaulac*

Recommandations; III, V, 10, 34, 43, 44, 64, 69, 70, 72-76

Recrutement; XII, 9, 16, 17, 56

Reddition de comptes; II, III, 20, 22, 23, 37, 38, 45-47

Regina; VIII

Région de la capitale nationale; XIII, 52, 64, 67, 73

Règlement sur les langues officielles; 9

Rendement des institutions; 7, 37, 38, 48, 55, 82

Renvoi relatif à la sécession du Québec; VIII

Réseau canadien de l'industrie de la langue; 18

Responsabilisation, voir *reddition de comptes*

Ressources humaines et Développement social Canada; 18, 31, 56, 65

S

SADC, voir *Société d'aide au développement des collectivités*

Santé; I, V, IX, X, 10, 16, 33, 36, 47, 49, 50, 52-54, 75

Santé Canada; 16, 36, 47, 50, 54, 75

Saskatchewan; IX, 30, 36, 53, 67

Culture française et l'apprentissage du français langue seconde (La); 30

Conseil du Trésor (Secrétariat du); XII, 8, 21, 43, 44, 71
Saskatoon; VIII
Sénat; 4, 9, 21
Sensibilisation des communautés; 5
Service Canada; 36, 47, 50, 54, 56-59, 65, 75
Service correctionnel Canada; 46, 50, 56, 65, 75
Services
  adéquats; 7, 8, 49-51
  de santé; X, 36
  d'interprétation; 31
Société canadienne des postes; 30, 45, 48, 50, 52, 54, 65, 75, 76
Société canadienne d'hypothèques et de logement; 50, 51, 54
Société d'aide au développement des collectivités; 18, 73
Société du Musée canadien des civilisations; 47, 50, 51, 54, 57
Société Radio-Canada; VII, IX, 29, 31, 32, 47, 49, 50, 53, 71
Société Santé en français; 36
Soins de santé; IX, X, 16, 75
Solski (Tuteur de) c. *Québec (Procureur général)*; IX
Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux; 44, 52, 53, 55
Sous-ministres; 5, 21-23, 58, 82
Sous-ministres adjoints; 21, 23, 58
SRC, voir *Société Radio-Canada*
Statistique Canada; 36, 44, 47-50, 53-57, 65
Sudbury; VIII, IX, 24, 33, 58
Sydney; 69, 70

T

Terre-Neuve-et-Labrador; 67
Territoires du Nord-Ouest; III, 10, 20, 31, 35, 49, 58, 67
Tetley, William; V
Toronto; VIII, 58, 76
Transcanadienne; 9
Transports Canada; 46, 50, 54, 65
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada; 9, 45, 50, 54, 65, 73
Tribunaux; VI, 73
  fédéraux; 57, 63
  provinciaux; 6
Trudeau, Pierre; VI

U

Universités
  Carleton; 58
  McGill; V, IX
  Windsor; X

V

Valeurs; I, V, VI, X, 3, 28, 32, 39, 81, 82
Vancouver; VIII, IX, XIII
Vérifications; 3, 8, 44, chapitre 5
Vérificatrice générale; 37
Verner, Josée, voir *ministre des Langues officielles*
VIA Rail; 46, 50, 54, 74
Ville, voir *municipalités*
Vitalité; II, VIII, XII, 15, 28, 33, 34, 36, 38, 58, 64, 68

W

Waterloo; VIII
Web, voir *Internet*
Winnipeg; XIII, 33

Y

Yukon; 49, 59, 67, 77